

WEBINAIRE

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE

Jeudi 16 mars 2023
14h-16h

L'Analyse Transactionnelle au service d'une communication de qualité

Approche par le triangle dramatique

Eric Bittar

Eric BITTAR



- Enseignant-Chercheur en Humanités Numériques.
- Formateur et Superviseur en Analyse Transactionnelle dans le champ Education (TSTA E)
- Formateur EAFC, Groupe Communication et Management

L'Analyse Transactionnelle

Définition historique

- L'AT est une « théorie de la personnalité, une théorie du comportement social et une méthode de psychothérapie reposant sur **l'analyse des transactions** entre les personnes. »

Berne, Eric. (1971) *Que dites-vous après avoir dit bonjour ?* Tchou, p367, 1972

Définition élargie, d'après l'Association Internationale d'Analyse Transactionnelle

- L'AT est une approche de **psychologie sociale** qui se compose de **concepts clés** utiles pour aider à **analyser** et à **faire évoluer** les **schémas d'interaction** qui interfèrent avec la réalisation des **aspirations de vie**.

<https://www.itaaworld.org/what-transactional-analysis>

Les jeux psychologiques

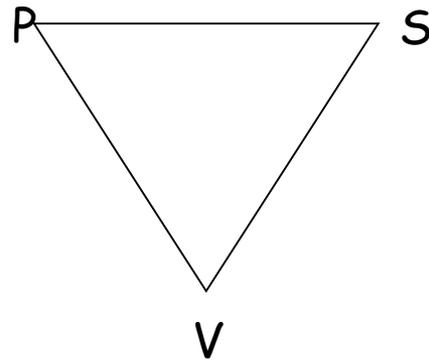
Analyse par le Triangle Dramatique



Jules et Maud sont frère et sœur

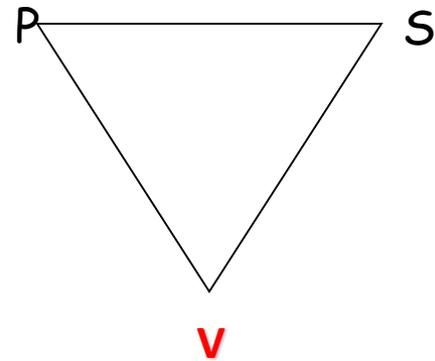
Le triangle dramatique de Stephen Karpman

- Figure composée de trois rôles stéréotypés :
 Persécuteur, Sauveur et Victime.
- Dans les drames de la vie quotidienne, les protagonistes endossent l'un de ces trois rôles, et en changent.



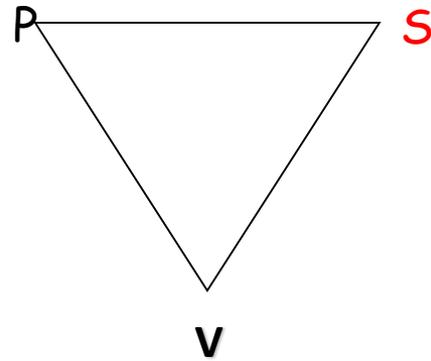
Victime

- Celui qui se plaint,
 - se sent victime, opprimé, impuissant, sans espoir, honteux
 - semble incapable de prendre des décisions, de résoudre des problèmes, de prendre plaisir à la vie



Sauveur

- Celui qui rend service à ses dépends

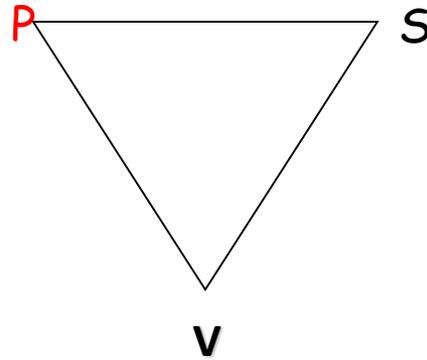


Persécuteur

- Celui qui accuse l'autre,



- contrôle, blâme, critique, oppresse
- est en colère, autoritaire, rigide & supérieur

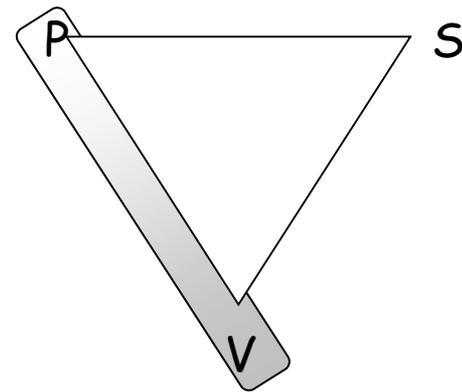
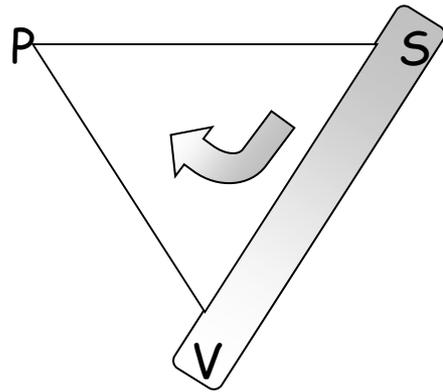


Illustrations <https://effets-papillon.com/triangle-dramatique/>

Ça tourne !

- Dans les jeux psychologiques,
 - les partenaires prennent des positions
 - qui changent lors du coup de théâtre

complémentaires



La scène 1/2



La scène 2/2



PERSONNE
NE M'A
CONSOLÉE,
MOI !

PERSONNE !



TU N'EN AVAIS
PAS BESOIN !
TU AS TOUJOURS
ÉTÉ... DURE.



Analyse par le Triangle Dramatique

Jules et Maud : Qui joue à quoi au début ?



1.Maud

Jules et Maud : Qui joue à quoi ensuite ?

2.Jules



3.Maud

C'EST MOI QUI AI ASSURÉ, QUI FAISAIS TOUT DANS LA MAISON, QUI SUPPORTAIS TES PLEURS ET CELUX DE MAMAN...



4.Maud

TOI PAR CONTRE, TU CHIALAIS TOUT LE TEMPS ET ON TE CHOLICHOLTAÏT, ON TE RÉCONFORTAIT ! MAMAN TE PRENAÏT DANS SES BRAS !



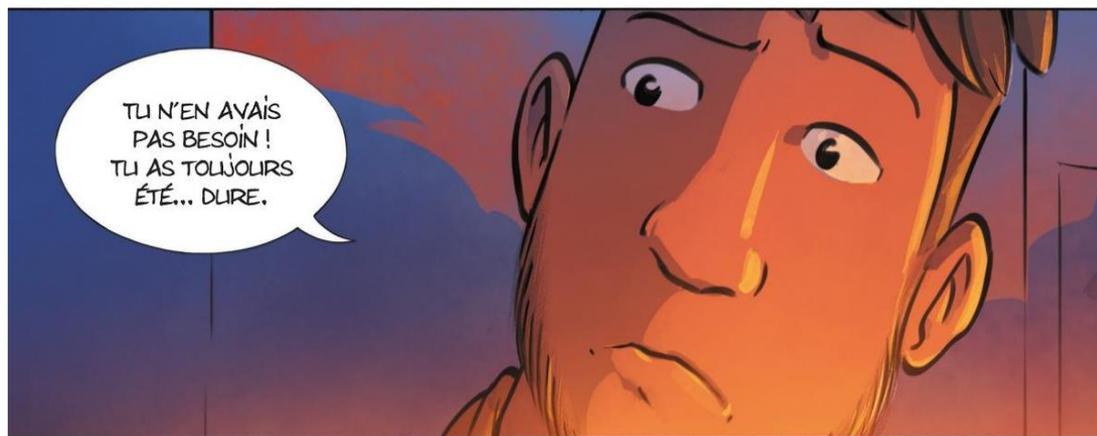
5.Maud

Jules et Maud : Qui joue à quoi à la fin ?



PERSONNE !

6.Maud



7.Jules

Jules et Maud : Qui joue à quoi à la fin ?

8.Maud



9.Les uns et les autres



Du Triangle dramatique...

LE PERSECUTEUR

Aspect de réalité:

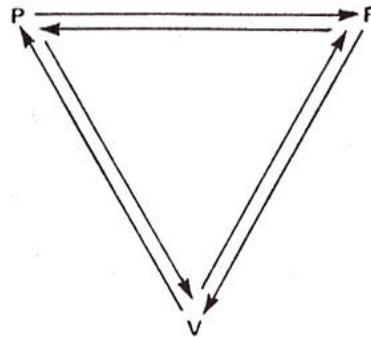
le Persécuteur agit dans son propre intérêt.

Caractéristiques:

- son comportement fait souffrir les autres;
- une partie de son intention est de punir.

Méconnaissances:

- 'la Victime n'a pas d'importance';
- *mode punitif*: 'je ne puis être OK si tu n'es pas puni(e)'.



LA VICTIME

Aspect de réalité:

la Victime a conscience de sa souffrance réelle ou potentielle.

Caractéristiques:

- elle agit comme si elle n'avait pas les ressources pour résoudre le problème, ou comme si elle ne pouvait être heureuse que si quelqu'un d'autre changeait;
- elle fait comme si son état de besoin était si aigu qu'il l'empêche de résoudre les problèmes;
- elle s'empêche de penser et de sentir en même temps;
- elle n'utilise pas son Adulte pour penser et pour résoudre les problèmes.

Méconnaissances:

'Je ne peux pas résoudre ce problème'

LE SAUVETEUR

Aspect de réalité:

le Sauveteur se soucie de la Victime.

Caractéristiques:

- il prend sur lui le processus de pensée et de solution du problème;
- il en fait plus que sa part;
- il fait des choses qu'il ne souhaite pas faire.

Méconnaissance:

'la Victime est incapable de résoudre son problème'.

- CHOY Acey, *Le triangle du gagnant*, AAT.61, pp29-35

... au Triangle du Gagnant

AFFIRMATION DE SOI

Aspect de réalité:

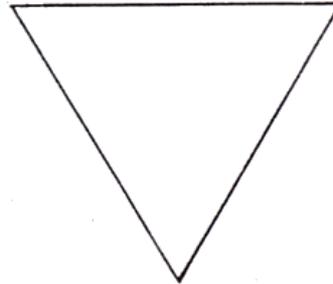
la personne agit dans son propre intérêt.

Caractéristiques:

- elle demande ce qu'elle veut;
- elle refuse ce qu'elle ne veut pas;
- elle donne du feed-back et négocie;
- elle change pour répondre à ses besoins;
- elle ne punit pas.

Techniques:

affirmation de soi.



VULNÉRABILITÉ

Aspect de réalité:

la personne a conscience de sa souffrance, réelle ou potentielle.

Caractéristiques:

- elle se sert de son Adulte pour penser et pour résoudre les problèmes;
- elle est consciente; elle utilise les sentiments pour résoudre les problèmes.

Techniques:

- résolution des problèmes;
- conscience de soi.

SOUCI DE L'AUTRE

Aspect de réalité:

la personne se soucie de ceux qui sont en position de Vulnérabilité.

Caractéristiques:

- elle ne monopolise pas la pensée;
- elle n'intervient que si on le demande et que si elle le souhaite;
- elle n'en fait pas plus que sa part;
- elle ne fait rien qu'elle ne souhaite pas faire.

Techniques:

- écoute;
- conscience de soi.

- CHOY Acey, *Le triangle du gagnant*, AAT.61, pp29-35

Jules et Maud : Qu'auraient-ils pu dire ? 1/4



1.Maud

Jules et Maud : Qu'auraient-ils pu dire ? 2/4

2.Jules



3.Maud

C'EST MOI QUI AI ASSURÉ, QUI FAISAIS TOUT DANS LA MAISON, QUI SUPPORTAIS TES PLEURS ET CELUX DE MAMAN...



4.Maud

TOI PAR CONTRE, TU CHIALAIS TOUT LE TEMPS ET ON TE CHOLICHOLTAÏT, ON TE RÉCONFORTAIT ! MAMAN TE PRENAÏT DANS SES BRAS !



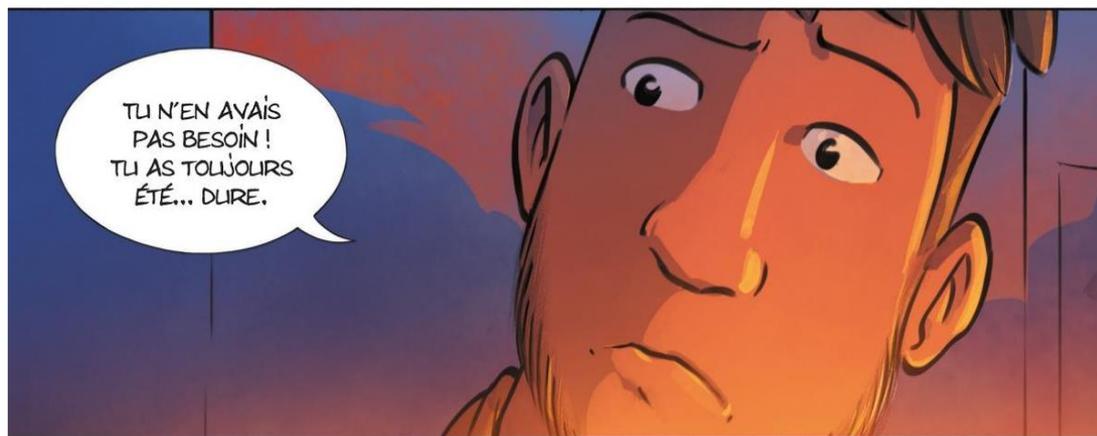
5.Maud

Jules et Maud : Qu'auraient-ils pu dire ? 3/4



PERSONNE !

6.Maud



7.Jules

Jules et Maud : Qu'auraient-ils pu dire ? 4/4

8.Maud



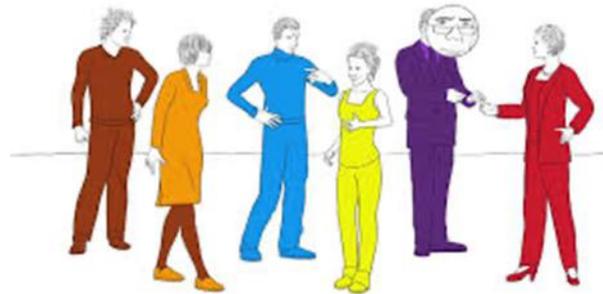
9.Les uns et les autres



DES QUESTIONS ?



Communiquer avec la Process Com



Corinne Degroote

Qu'est ce que la Process Com?



Taibi Karyler

✓ typologie de personnalités et un modèle de communication, dérivée de l'Analyse Transactionnelle.

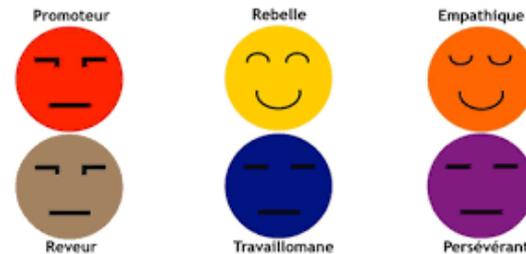
✓ Lien avec PNL:

- Programmation : mise en place, consciemment ou inconsciemment, des programmes c'est à dire des façons de penser, de ressentir, de nous comporter, que nous employons dans notre quotidien
- Neuro: ces programmes sont codés et inscrits dans nos circuits neuronaux et « une chimie cérébrale » produit une influence sur notre état psychique
- Linguistique: le langage permet de coder et de partager. En écoutant l'autre, on comprend comment elle construit sa vision du monde.

✓ 6 types de personnalités et 720 combinaisons

✓ Applications:

- efficacité personnelle et professionnelle,
- RH,
- formation,
- marketing,
- Cadre familial,
- coaching,
- politique



A chacun notre perception.....

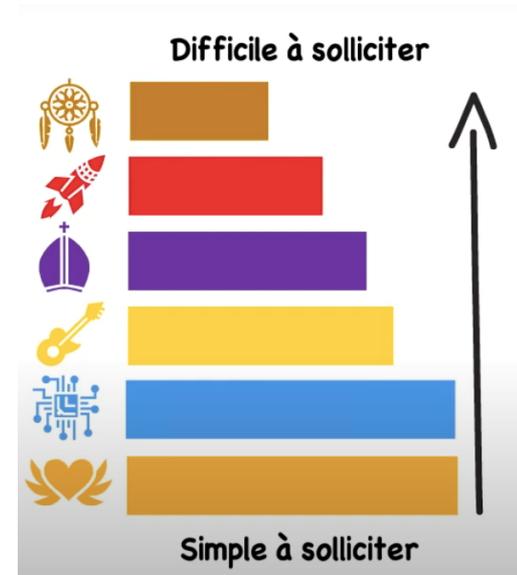


Aucun jugement, aucun type de personnalité n'est mieux que l'autre.

Nous avons tous une « base ».

Un évènement, une intention, un stress, ... peut nous faire évoluer dans une « phase ».

Les types de personnalités



Empathique

Compatissant, sensible, chaleureux

30% de la population
(75% femmes)

Perception par les **sentiments**

E. sentiments **naturelle**

Apparence **naturelle**



Etre aimé en tant que personne
Répondre à ses besoins sensoriels



Se sur-adapter pour faire
plaisir aux autres



Faire des erreurs stupides
Se victimiser



Travaillomane Logique, responsable, organisé



25% de la population
(75% hommes)

Perception par les **faits**

E. sentiments **rare**

Apparence **classique**



Être reconnu pour son travail
Structurer son temps



Se contraindre à être parfait
Surdétailler, pinailler



Surcontrôler
Devenir tyranique



Rebelle

Spontané, créatif, ludique

20% de la population
(60% femmes)

Perception par la **réaction**

E. sentiments **aisée**

Apparence **originale**



Avoir des interactions ludiques
et de la complicité



Râler, "râmer", ne plus penser
par soi-même



Blâmer les autres
Être de mauvaise foi



Persévérant

Engagé, observateur, consciencieux



10% de la population
(75% hommes)



Être reconnu pour ses opinions
Être reconnu pour son travail

Perception par l'**opinion**



Critiquer les autres
Se focalise sur le négatif

E. sentiments **rare**



Partir en croisade
Imposer sa morale

Apparence **traditionnelle**



Promoteur

Adaptable, persuasif, charmeur

5% de la population
(60% hommes)

Perception par l'**action**

E. sentiments **rare**

Apparence **luxe ou sport**



Avoir de l'excitation, gagner
Se sentir vivre



Ne plus aider les autres



Manipuler, humilier
Prendre des risques



Rêveur

Réfléchi, imaginatif, calme

10% de la population
(60% femmes)

Perception par l'**imagination**

E. sentiment **rare**

Apparence **fonctionnelle**



Avoir du temps pour soi
Etre seul



Se replier sur soi-même
Se déconcentrer



Attendre passivement
Se désocialiser

Déclencheur interne

Un groupe



Seul ou à deux



Orienté relation



Orienté activité

N groupes



Seul

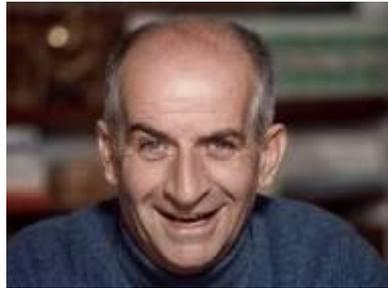
Déclencheur externe

Illustration

- <https://www.youtube.com/watch?v=8prFGy07oFE&t=15s>

Ou encore....

- Louis de Funes ?



- Fabrice Luchini?



Simone Weil?

- Pascal Obispo?



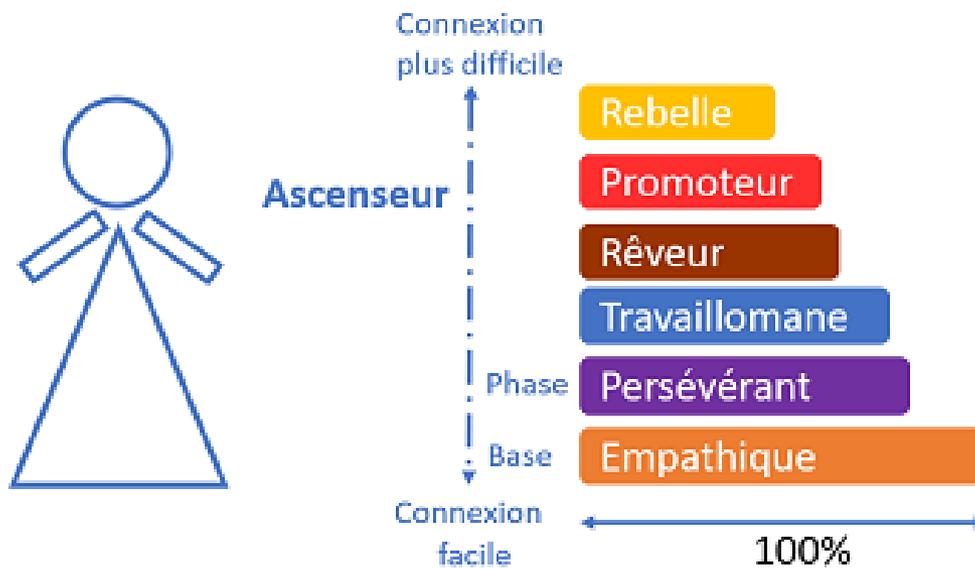
- Christophe André?



- Hermione (Harry Potter)



Exemple : les 6 étages d'une personnalité



Les modes de communication

Canal



Directif

- > Promoteur
- > Rêveur (réception)



Interruptif

- > Tous (stress)



Nourricier

- > Empathique



Interrogatif

- > Travaillomane
- > Persévérant
- > Rêveur (expression)



Emotif

- > Rebelle

DES QUESTIONS ?



Analyse de situations



Le Père Noël est une ordure:

<https://www.youtube.com/watch?v=9OEN5drcwQI>



OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



Pour conclure



16 mars 2023
14h-16h



- Les présentations et les enregistrements seront bientôt disponibles sur le site de l'EAFC. Vous recevrez par courriel le lien pour les retrouver.
- Vous recevrez également un questionnaire de satisfaction pour vous permettre de nous donner votre retour sur ce webinaire

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



16 mars 2023
14h-16h



BIBLIOGRAPHIE

- ✓ *Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs)*, M. Rosenberg
- ✓ *Enseigner avec bienveillance*, M. Rosenberg
- ✓ *Cessez d'être gentil! Soyez vrai*, Thomas d'Asembourg
- ✓ *Le grand livre de l'analyse transactionnelle*. Hawkes, Laurie, et France Brécard. 2014. Paris: Eyrolles.
- ✓ *Traverser le conflit – coopération et communication non violente*, A.G. Erard
- ✓ *L'estime de soi – s'aimer pour mieux vivre avec les autres*, C.André
- ✓ *Les 4 accords toltèques*, Don Miguel Ruiz
- ✓ *La force de l'optimiste*, M.Seligman
- ✓ *Le plaidoyer pour le bonheur*, M.Ricard
- ✓ *Je résiste aux personnes toxiques (et autres casse pieds)*, C. André
- ✓ *Les 7 habitudes des gens qui réussissent tout ce qu'ils entreprennent: le livre qui va changer votre vie*, R.Stephen Covey
- ✓ *L'Alchimiste*, Paulo Coelho
- ✓ *Le management bienveillant*. Dr P. Rodet et Y. Desjacques

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



16 mars 2023
14h-16h



BIBLIOGRAPHIE (suite)

- BeKa, Marko & Maëlla, 2020.
Le jour où la nuit s'est levée. Bamboo Editions
- Berne, Eric, (1964) 1967.
Des jeux et des hommes. Stock édition. Paris: Stock.
- Choy Acey, (1990) 1992.
Le triangle du gagnant, Actualités en A.T. (AAT) n°61, pp29-35
- Hawkes, Laurie, et France Brécard, 2014.
Le grand livre de l'analyse transactionnelle. Paris: Eyrolles.
- Karpman Stephen, (1968) 1979.
Contes de fées et analyse dramatique du scénario, AAT n°9, pp7-11
Les Classiques des AAT n°2, pp68-72
- Tisseron Serge, 2006.
Le jeu des trois figures, <https://3figures.org/>
Jeu de rôles pour enfants de la moyenne section de maternelle à la sixième de collège

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



16 mars 2023
14h-16h



VIDEOS, SITOGRAPHIE

<https://youtu.be/Z2kkC3Bc9Qg> Sortir des conflits et mieux vivre nos relations, Thomas d'Ansembourg

Pour soi

<https://www.decllic-cnveducation.org/>

<https://www.cnvformations.fr/>

Avec les élèves

<https://apprentissage-girafe.com/>

<https://youtu.be/qUBqSB6clUk>

OUTILS DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE



RESSOURCES POUR ALLER PLUS LOIN



16 mars 2023
14h-16h



SE FORMER

Personnels ATSS (formations du groupe Management et communication):

- Communication professionnelle: optimiser la forme et le fond de votre discours
- Développement personnel: gestion du stress, développer l'estime de soi, gestion des conflits
- Manager avec perspicacité et bienveillance: gérer son stress au sein d'une équipe, valoriser l'estime de soi au sein d'une équipe, prévenir les conflits au sein d'une équipe
- Intervention à la demande au sein d'une équipe ou d'un service

Personnels enseignants, d'éducation, d'encadrement

- Formations proposées par le groupe GREC (Groupe Relation Educative et Communication): formations individuelles ou d'équipes (FIT): communication bienveillante, climat scolaire, gestion de classe, développer la relation éducative
- Formation sur les compétences psycho-sociales (groupe CPS)

Tous personnels

- Webinaires bien-être au travail

ETRE ACCOMPAGNE

- Etre accompagné par les [services de ressources humaines](#) (conseiller RH de proximité)

QUELQUES CITATIONS

« A Message difficult to hear is an opportunity to enrich someone's life ». M. ROSENBERG

« Nous ne pouvons changer le monde que si nous nous changeons nous-mêmes, et cela commence par notre langage et notre façon de communiquer. » A. GANDHI

« Parce qu'elle privilégie la qualité de l'écoute de soi et de l'autre, la CNV suscite le respect, l'attention et l'empathie, et engendre un désir mutuel de donner spontanément dans l'élan du cœur ». M. Rosenberg

« La CNV nous aide à renouer avec nous-mêmes comme avec les autres en laissant libre cours à notre bienveillance naturelle. Elle nous engage à reconsidérer la façon dont nous nous exprimons et donc nous écoutons l'autre, en fixant notre attention sur quatre éléments: l'observation d'une situation, les sentiments qu'éveille cette situation, les besoins qui sont liés à ces sentiments et enfin ce que nous pourrions demander concrètement pour satisfaire nos besoins ». M. Rosenberg

Merci de votre attention