

Les transactions dans la relation d'influence

Par AGNÈS LE GUERNIC, T.S.T.A., Champ Education.

(Article publié dans le numéro 107 de juillet 2003 dans les Actualités en Analyse Transactionnelle)

Comment décrire la communication dans la relation d'influence.

Je vous propose de regarder comment l'analyse transactionnelle permet d'aborder les relations d'influence, en utilisant le concept-clé de la communication, les transactions, et en le croisant avec les cinq grands modèles de relation.

*L'influence, c'est l'**action** qu'exerce une chose, une situation ou une personne sur quelqu'un. Si influencer quelqu'un, c'est agir sur lui, toute relation est tentative d'influence réciproque. L'analyse transactionnelle distingue les **échanges** qui s'analysent avec les transactions **des relations** qui s'analysent selon des modes particuliers. Certains sont conscients et d'autres non.*

Les trois modes de relation non-conscients sont :

- *les jeux psychologiques,*
- *les relations de parasitage et*
- *les relations de type symbiotique.*
- *Les jeux de pouvoir sont un mode relationnel conscient qui vise à obtenir le pouvoir et à le conserver.*

Je traiterai des transactions dans ces quatre types de relation d'influence et j'aborderai ensuite le cas des métiers d'influence dont l'enseignement la formation et la psychothérapie font partie. Ces métiers s'exercent dans le cadre d'un contrat professionnel, qui se situe dans le cadre plus large de règlements et de lois.

- *C'est le cinquième modèle, le modèle contractuel de relation.*

Au commencement était l'analyse des jeux psychologiques :

Eric Berne rendait compte dans l'analyse des jeux psychologiques des échanges entre deux personnes ou plus qui se passent à deux niveaux, un niveau apparent, dit « social » et un niveau caché dit « psychologique ». Chaque niveau mobilise des états du moi différents. Le niveau qui l'intéresse est le second, non verbal, « analogique » comme disent les systémiciens du groupe de Palo Alto. Le niveau psychologique l'emporte dans la communication (troisième loi de communication).

Les transactions à double fond décrivent les échanges dans les jeux psychologiques. Au terme de ces transactions, complémentaires au niveau psychologique, survient un brusque changement d'état du moi. C'est le coup de théâtre qui jette les joueurs dans la stupeur et révèle le bénéfice secret du jeu.

Le jeu psychologique est une communication scénarique qui remet en scène inlassablement les relations installées dans l'enfance permettant d'obtenir une certaine forme d'attention de son entourage , « faute de mieux ». L'analyse des jeux psychologiques est une des manières de décrire la recherche d'influence sur autrui. L'influence est réciproque : pour jouer, il faut être deux et on joue avec une personne qui a un jeu complémentaire du sien. Tout se situe au niveau non conscient.

Le choix de la thérapie de groupe en Analyse Transactionnelle s'explique par la facilité d'observer les interactions des membres du groupe entre eux et avec le leader. La prise de conscience des jeux psychologiques que l'on joue est la première étape d'un changement relationnel.

La théorie du parasitage :

Développée par Fanita English, elle s'articule avec celle des jeux.. C'est une relation complémentaire qui relie une personne présentant dans la relation un état du moi Enfant de type « impuissant » ou « fripon » à une autre personne présentant un pseudo Parent de type « secourable » ou « autoritaire ». La relation est figée. Le premier attend des signes de reconnaissance pour son Enfant et l'autre pour son Parent et chacun obtient un temps ce qu'il recherche. La relation est scénarique, installée dans l'enfance. Elle se déroule hors du champ de la conscience. Les personnes obtiennent des signes de reconnaissance pour leurs sentiments inauthentiques et leurs comportements convenus qui étaient valorisés par leur entourage autrefois, alors que leurs sentiments authentiques et leurs comportements spontanés dérangeaient et étaient réprimés.

*La relation de parasitage donne l'impression d'une caricature. C'est comme si les personnes jouaient une pièce. Leur discours sonne faux. Elles se perçoivent pourtant comme sincères et sont blessées si l'on doute de leur sincérité. Les signes de reconnaissance obtenus ne nourrissent pas le cœur. La relation est stéréotypée. Elle vire au jeu psychologique quand l'un des partenaires se lasse et s'apprête à quitter l'autre. Les signes non verbaux de lâchage annoncent à l'autre qu'il va être privé de sa source de signes de reconnaissance. C'est le « switch », le coup de théâtre avec changement d'état du moi et rupture plus ou moins violente selon le degré du parasitage. **Tant que la relation de parasitage fonctionne, les transactions sont simples et parallèles** , allant du pseudo Parent de l'un à l'Enfant de l'autre. Le double fond apparaît lors du passage au jeu psychologique.*

Le parasitage est aussi une relation d'influence, avec extorsion réciproque de signes de reconnaissance d'un type précis. Les parasites complémentaires se cherchent et se trouvent. Fanita English utilise ce modèle pour analyser la relation au gourou et son emprise sur les groupes sectaires.

La relation de type symbiotique et le fonctionnement dans l'implicite :

C'est le troisième modèle de relation d'influence. La symbiose est un concept-clé de l'école des Schiff, largement utilisé en analyse transactionnelle. Chaque partenaire mobilise dans la relation une partie de ses états du moi : chez l'un c'est l'Enfant ; chez l'autre, c'est l'Adulte et le Parent. Je trouve intéressant de diagrammer les transactions dans ce type de relation.

- Pour la demande de symbiose, on a **une transaction angulaire depuis l'Enfant** , avec au niveau social un stimulus Enfant-Adulte et au niveau psychologique un stimulus Enfant - Parent

- Pour l'offre de symbiose, on a **un stimulus à double fond Adulte-Enfant au niveau social et Parent-Enfant au niveau psychologique** .

Si le niveau psychologique est ignoré, la relation de type symbiotique ne s'enclenche pas, s'il l'emporte, elle s'enclenche.

Pour qu'on imagine bien le système, je vais prendre un exemple de **demande de type symbiotique** :

- J'aurai besoin d'un taxi pour aller à la gare, dit Michel.

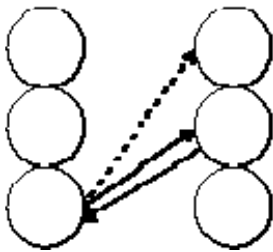


Figure A

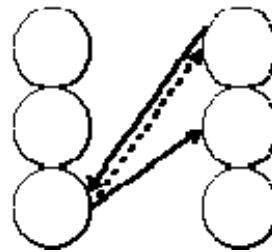


Figure B

La demande part de l'Enfant. Elle est implicite. Au niveau du stimulus Enfant –Adulte, c'est une information visant l'Adulte de l'autre. Au niveau du stimulus Enfant-Parent, c'est une demande de prise en charge. Elle est liée au contexte avec probablement une dimension non verbale. La personne reproduit une stratégie apprise dans l'enfance quand elle était en situation de faiblesse. Elle peut être ignorée ou non par l'entourage. Si l'interlocuteur répond : « Tu peux le réserver dès maintenant », elle est ignorée (figure A). La demande n'aboutit pas. S'il répond : « Ce n'est pas la peine, j'irai te conduire », la symbiose est enclenchée (figure B). Aucun des deux interlocuteurs n'a pris conscience que Michel n'a rien demandé.

Voyons maintenant **l'offre de symbiose** :

- A quelle heure est ton train ? dit Jeanne à Michel qui lui a rendu visite.

Au niveau social, Jeanne s'informe à propos d'un besoin de Michel, et en même temps au niveau psychologique, son Parent s'apprête à prendre en charge ce besoin. L'offre de symbiose peut être ignorée (figure A) ou acceptée (figure B). Imaginons la suite avec acceptation de l'offre (figure B) :

- A 10 heures.
- D'accord, j'ai le temps de te déposer à la gare.
- Ce n'est pas la peine.
- Si , si ça ne me dérange pas du tout.
- Dans ce cas, je veux bien !

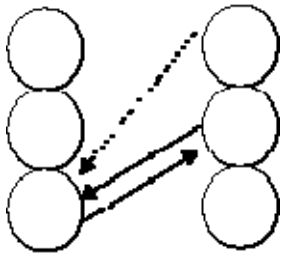


Figure A

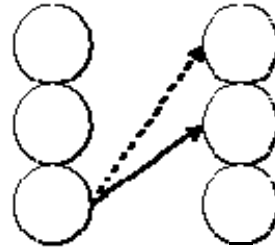


Figure B

Celui qui fonctionne dans la prise en charge d'autrui reproduit un fonctionnement parental qu'il a intégré. En quoi est-ce une relation d'influence ? Il s'agit non consciemment d'obtenir quelque chose, soit une prise en charge de ses besoins par l'autre, soit que l'autre se laisse prendre en charge. Les caractéristiques sont l'absence de demande ou de proposition directe et la recherche de dépendance. Il est mal venu socialement de demander ou de proposer un service directement. L'avantage de la communication implicite est qu'on peut refuser sans offenser et qu'aucun remerciement n'est attendu.

Les relations de type symbiotique peuvent être complémentaires ou compétitives. Le principe reste le même. Elles sont scénariques. Leur but est d'éviter la responsabilité de la prise en charge de ses besoins propres en les faisant prendre en charge par quelqu'un d'autre ou de prendre en charge ceux de l'autre pour éviter d'avoir à prendre en charge les siens. La recherche d'influence, évidente pour les tiers, n'est pas consciente chez les partenaires.

Ces trois modèles décrivent une communication non directe, scénarique, avec recherche d'influence non consciente et réciproque.

Les jeux de pouvoir de Claude Steiner :

Dans ce quatrième modèle de relation d'influence, la pression est physique ou psychologique. Elle est grossière ou subtile. Quand elle est grossière, que les jeux de pouvoir soient physiques ou psychologiques, les transactions sont de mon point de vue simples et parallèles, car le niveau verbal et le niveau non-verbal correspondent. Celui qui exerce la pression agit à partir de son Parent fonctionnant sur un mode persécuteur et menace l'Enfant de l'interlocuteur directement. La personne en position de faiblesse n'a pas la possibilité de se dérober, sauf si elle apprend à le faire. Quand elle est subtile, je dirai que les transactions sont angulaires . La pression est exercée au niveau caché par le Parent persécuteur sur l'Enfant de l'interlocuteur, le stimulus social étant une directive (Parent-Adulte).

Illustration :

Prenons le cas d'une équipe où le responsable veut écartier un autre membre d'un poste de responsabilité. Il lui dit : « Vraiment, j'ai déjà du mal à obtenir de vous un travail régulier, surtout n'acceptez pas ce poste sinon la boîte coule ! » (jeu de pouvoir psychologique grossier avec dévalorisation explicite de l'autre). Voir figure A. On peut imaginer que le collaborateur s'effondre ou réponde : « Vous êtes un beau salaud. Quand est-ce que vous me laisserez tranquille ? »

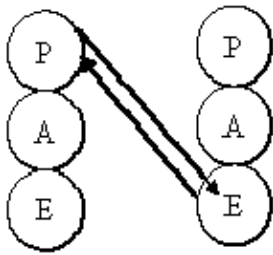


Figure A (jeu grossier)

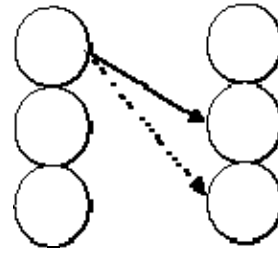


Figure B (jeu subtil)

Exemple de jeu de jeu de pouvoir psychologique subtil : un stimulus social Parent-Adulte donnant une directive confuse et un message de menace et de dévalorisation pour l'Enfant au niveau caché (figure B) : « Je me demande si vous allez réussir à faire en sorte que votre client ne puisse plus continuer à réclamer des délais de paiement comme avant. Vous savez que c'est votre image qui en pâtirait. Avec les problèmes que nous avons, ce ne serait pas très bon pour vous, je le crains ». Ici le persécuteur affecte de se faire du souci pour l'autre.

Les jeux de pouvoir se distinguent des jeux psychologiques en ce qu'ils sont conscients, délibérés. L'état du moi Adulte est au courant. Ce sont des relations de persécution dont l'objectif est de conserver la position haute dans la relation et d'obtenir quelque chose de l'autre par la force ou la ruse. Le harcèlement sexuel et le harcèlement moral en font partie. Qu'ils soient physiques ou psychologiques, ils utilisent les ressources du langage verbal, du langage corporel et du contexte pour faire pression.

Les jeux de pouvoir passifs en position de faiblesse :

Les joueurs utilisent les stratégies de la passivité pour obtenir le pouvoir. La transaction part de l'Enfant. Elle peut elle aussi être parallèle ou angulaire selon que la tentative de prise de pouvoir est directe ou subtile. Dans la vie sociale, les rapports de force opposent ceux qui ont le pouvoir physique et économique aux personnes qui dépendent d'eux. Les stratégies de ces groupes reproduisent les stratégies de la passivité : grève (arrêt de travail), suradaptation (grève du zèle), agitation (défilés et manifestations), violence (immolation, destructions de biens, attentats suicides qui combinent la violence contre soi et contre l'autre). Ce sont des actions conscientes. Elles répètent ce que les petits enfants tentent pour manœuvrer les grandes personnes.

La communication dans les métiers d'influence, stratégie ou manipulation ?

Un certain nombre de métiers ont pour objectif d'agir sur l'autre par exemple pour l'apprentissage comme le font enseignants et formateurs en utilisant les techniques pédagogiques ou pour l'aide au changement comme c'est le cas pour les psychothérapeutes. Quand on demandait à Alain Crespelle : « Est-ce que le psychothérapeute manipule son client ? », il répondait en riant : « Non, il manœuvre ! ». C'est le cadre du contrat qui autorise et prévoit l'utilisation des formes d'intervention spécifiques à chaque métier. Les analystes transactionnels accordent beaucoup de soin à l'élaboration du contrat et à l'utilisation d'une communication directe avec une attitude OK +/-OK+. C'est là que nous pouvons réfléchir sur la différence entre stratégie et manipulation.

Les transactions angulaires de l'avocat et du vendeur analysées par Berne dans « Analyse Transactionnelle et psychothérapie » vont nous y aider. Tout d'abord, Berne n'a jamais dit que c'était la seule manière d'intervenir pour eux. C'en est une parmi d'autres. Dans ces métiers, la communication peut aussi être directe.

*Dans les échanges avec le client potentiel, la recherche d'influence est consciente. Le revenu du vendeur en dépend et le client le sait. La sorte de transaction qu'analyse Berne est une transaction angulaire depuis l'Adulte, avec au niveau social un stimulus Adulte-Adulte qui donne une information et au niveau psychologique un stimulus Adulte-Enfant qui provoque l'Enfant de la cliente et la pousse à l'achat. Le problème est le contenu : il provoque la cliente en suggérant qu'elle n'a pas les moyens de s'offrir le bien proposé. **C'est clairement une manipulation .***

Il existe d'autres techniques classiques de vente comme de dire à la cliente qu'il n'y a plus qu'un seul spécimen (stratégie du bien devenu rare), ce qui est un mensonge ou que la couleur est flatteuse pour les blondes, ce qui est un compliment intéressé. Avec le développement du commerce dit « éthique », on peut imaginer tout aussi bien un stimulus qui vise le Parent au niveau psychologique. Ces transactions sont conscientes, non directes et manipulatrices. Il s'agit de viser le point faible supposé du client. Comme toute transaction angulaire, elles peuvent réussir ou échouer.

Berne cite aussi le travail de l'avocat qui interroge le témoin : au niveau social il semble lui poser de vraies questions, mais les réponses sont préparées. Il invite le témoin à répondre ce qui est prévu depuis l'Enfant Adapté.

Une « stratégie » de vente consisterait à faire dire au client ses besoins et de proposer une réponse à ceux-ci en jouant sur la recherche de satisfaction, mais ce serait un échange direct.

Est-ce à dire que toute transaction angulaire est une tentative de manipulation ?

Je pense que non. Les transactions angulaires décrivent des faits de communication complexes dont font partie les interventions qui s'adressent à l'Adulte en même temps qu'à l'Enfant du client.

José Grégoire a attiré notre attention sur le fait que les transactions angulaires permettaient de diagrammer une stratégie thérapeutique bien connue des analystes transactionnels : dans l'interview du Parent, il voit le dialogue entre le thérapeute et le Parent du client comme destiné à l'Enfant : « ce que le Parent et le thérapeute se disent est sans cesse écouté par l'Enfant ». Au niveau social Adulte-Parent, s'ajoute un niveau psychologique Adulte-Enfant dont le contenu pourrait être : « écoute ce qu'il dit! ».

On peut donc ranger dans les transactions d'influence un certain nombre d'interventions professionnelles spécifiques utilisées dans le cadre contractuel. Elles sont délibérées et efficaces et tirent leur légitimité du contrat et de la position OK ++. Les problèmes éthiques naissent de l'ambiguïté des objectifs et du non-respect des frontières.

Conclusion :

*On remarquera que dans tous les cas , **le stimulus d'influence peut être accepté ou refusé** , qu'il soit émis de manière non consciente ou délibérée. En effet, les amorces de jeux psychologiques et les appels à la symbiose peuvent échouer, le parasitage peut être refusé, le jeu de pouvoir peut être ignoré ou neutralisé, l'acheteur peut refuser l'achat et le client peut ignorer une confrontation pourtant faite dans un cadre contractuel. Si les transactions permettent de diagrammer tous ces différents cas, **le rêve d'agir sur l'autre ne se réalise pas sans sa collaboration.***

Bibliographie :

José Grégoire : « Explorer les transactions doubles » actes du congrès de Vichy

Eric Berne : Que dites-vous après avoir dit « Bonjour » ? Tchou P. 21 à 27

Fanita English : Discours d'acceptation du prix Eric Berne, 1979 T.A.J.19, P 90-97

Aventures en Analyse Transactionnelle et autres vraies histoires. Desclée de Brouwer, EPI Hommes et Groupes 1984

Anne Fournier et Michel Monroy : La dérive sectaire PUF 1999

Alan Jacobs : Autocracy Power. T.A.J. 17 1987, P. 59-71; AAT 12 , 46 P 51-66 (VF)

Alan Jacobs : Autocracy : Groups, organizations, nations and players AAT n°66

Ken Mellor et Eric Schiff : Redéfinitions AAT n° 3 (juillet 1977)

Claude Steiner : L'autre face du pouvoir DDB

Sari van Poelje : Le développement des systèmes autocratiques. AAT N° 79 ; 07/1996

Surla recherche d'influence comme manipulation :

Alex Mucchielli : L'art d'influencer (analyse des techniques de manipulation) Ed Armand Colin

R V Joule et J L Beauvois : Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens Presses universitaires de Grenoble.

Adresse des Editions d'Analyse Transactionnelle : 2, rue de l'oratoire, 69300 Caluire France