

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES

SEMINAIRE DE DOMINIQUE CHALVIN  
DOMINIQUE DELAUNAY, JEAN-PASCAL LAPRA, JEAN-LOUIS MULLER,  
JACQUES TEBOUL et FRANCIS BUSSAT

**ANALYSE  
TRANSACTIONNELLE  
ET RELATIONS  
DE TRAVAIL**

3<sup>e</sup> édition

**CONNAISSANCE DU PROBLEME**

LES EDITIONS E S F — ENTREPRISE MODERNE D'EDITION  
LIBRAIRIES TECHNIQUES

9048  $\frac{1}{1}$

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES  
Collection dirigée par Roger Mucchielli

SÉMINAIRE DE DOMINIQUE CHALVIN

D. DELAUNAY, J.-P. LAPRA, J.-L. MULLER, J. TEOUL et F. BUSSAT

B58



# ANALYSE TRANSACTIONNELLE ET RELATIONS DE TRAVAIL

## CONNAISSANCE DU PROBLÈME

3<sup>e</sup> ÉDITION

# TABLE DES EXPOSÉS

<b>PRÉFACE</b> .....	<b>5</b>
<b>EXPOSE 1 : UNE ÉCOLE DE RÉALISME : L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE</b> .....	<b>7</b>
Ch. 1. Une méthode qui aborde les problèmes de chacun au travail .....	7
Ch. 2. Les outils de cette méthode .....	9
Ch. 3. Originalité et caractéristiques propres de la méthode .....	13
Ch. 4. Utilisation de l'Analyse Transactionnelle par les individus et les Organisations .....	15
<b>EXPOSE 2 : SOMMES-NOUS TOUS DES ADULTES ?</b> .....	<b>18</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité : PARENTS-ADULTE-ENFANT .....	18
Ch. 2. La grille P.A.E. et la vie quotidienne .....	22
Ch. 3. Les ennuis classiques des états du Moi .....	25
Ch. 4. L'égoigramme .....	32
<b>EXPOSE 3 : COMMENT SE SITUER DANS SON ENVIRONNEMENT PROFESSIONNEL ?</b> .....	<b>33</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité : LES POSITIONS DE VIE .....	33
Ch. 2. Les « positions de vie » dans la vie professionnelle .....	36
Ch. 3. Les altérations de la position de vie .....	42
Ch. 4. L'autonomie .....	44
<b>EXPOSE 4 : UNE UNITÉ DE MESURE DES RELATIONS HUMAINES : LE STROKE</b> .....	<b>47</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité : LES STROKES .....	47
Ch. 2. Le « stroke » en pédagogie .....	49
Ch. 3. Les « strokes » dans le travail .....	50
Ch. 4. Organisation du travail, relations de travail, et strokes .....	51
<b>EXPOSE 5 : COMMENT MENER DES TRANSACTIONS FRUCTUEUSES ?</b> .....	<b>54</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité : LES TRANSACTIONS P.A.E. .....	54
Ch. 2. La communication à la lumière des transactions P.A.E. .....	59
Ch. 3. Les transactions cachées, dans la vie professionnelle : discours officiel et réalité .....	64
Ch. 4. Lien entre les types de transactions dans l'Entreprise et les relations avec la clientèle .....	66

<b>EXPOSE 6: DU BON USAGE DES SENTIMENTS DANS LE TRAVAIL</b> .....	<b>71</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité: LES ELASTIQUES .....	71
Ch. 2. La grille de lecture de la réalité: LES RACKETS .....	72
Ch. 3. La grille de lecture de la réalité: LES TIMBRES .....	73
Ch. 4. Exemples de rackets dans la vie professionnelle.	74
<b>EXPOSE 7: COMMENT TRAITER LES STRATAGEMES ET LES CONFLITS</b> .....	<b>77</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité: LES STRATAGEMES .....	77
Ch. 2. Les stratagèmes involontaires ou « jeux » .....	78
Ch. 3. Exemples de « jeux » dans la vie professionnelle	80
Ch. 4. Comment arrêter un stratagème .....	85
<b>EXPOSE 8: UN INSTRUMENT DE PREVISION DES COMPORTEMENTS: LE SYSTEME SCENARIQUE</b> .....	<b>87</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité: LES SCENARIOS .....	87
Ch. 2. Les différents types de scénarios .....	89
Ch. 3. Les permissions ou appels à l'épanouissement ..	92
Ch. 4. Scénarios et styles de commandement .....	94
Ch. 5. Les scénarios d'Entreprise .....	97
Ch. 6. Les mini-scénarios .....	100
<b>EXPOSE 9: DEVELOPPER L'INITIATIVE ET L'AUTONOMIE</b> .....	<b>105</b>
Ch. 1. La grille de lecture de la réalité: LA SYMBOSE .....	105
Ch. 2. « L'effet Discount » ou effet de dévalorisation ..	106
Ch. 3. Passivité et « effet Discount » dans les Organisations .....	109
Ch. 4. La pédagogie active à la lumière de l'Analyse Transactionnelle .....	117
<b>CONCLUSION GÉNÉRALE</b> .....	<b>121</b>
<b>BIBLIOGRAPHIE</b> .....	<b>122</b>
<b>LEXIQUE</b> .....	<b>126</b>
<b>INDEX</b> .....	<b>130</b>

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES

SÉMINAIRE DE DOMINIQUE CHALVIN

DOMINIQUE DELAUNAY, JEAN-PASCAL LAPRA, JEAN-LOUIS MULLER,  
JACQUES TEBOUL et FRANCIS BUSSAT

**ANALYSE  
TRANSACTIONNELLE  
ET RELATIONS  
DE TRAVAIL**

3<sup>e</sup> édition

**APPLICATIONS PRATIQUES**

LES EDITIONS E S F — ENTREPRISE MODERNE D'EDITION  
LIBRAIRIES TECHNIQUES

FORMATION PERMANENTE EN SCIENCES HUMAINES  
Collection dirigée par Roger Mucchielli

---

SÉMINAIRE DE DOMINIQUE CHALVIN

D. DELAUNAY, J.-P. LAPRA, J.-L. MULLER, J. TEBOUL et F. BUSSAT

TABLE DES EXERCICES  
ET DES GUIDES D'ACTION

PS 58

# ANALYSE TRANSACTIONNELLE ET RELATIONS DE TRAVAIL

## APPLICATIONS PRATIQUES

3<sup>e</sup> ÉDITION

## TABLE DES EXERCICES ET DES GUIDES D'ACTION

Page 4	Exercice 1. — Guide d'Action P.A.E.
Page 22	Exercice 2. — Guide d'Action LES POSITIONS DE VIE
Page 26	Exercice 3. — Guide d'Action LES STROKES
Page 31	Exercice 4. — Guide d'Action LES TRANSACTIONS.
Page 33	Exercice 5. — Guide d'Action LES RACKETS.
Page 37	Exercice 6. — Guide d'Action LES STRATAGEMES.
Page 40	Exercice 7. — Guide d'Action LES SCENARIOS.
Page 44	Exercice 8. — Guide d'Action LE CONTRAT.
Page 46	<b>CORRIGES DES EXERCICES.</b>

