



POINT TECHNIQUE

Analyse Transactionnelle (TA) pour gérer les interactions complexes

➊ Trois états du moi influencent chaque échange commercial

- ▢ Le discours peut venir du Parent, de l'Adulte ou de l'Enfant.
- ▢ Les réponses se colorent selon l'état dominant dans l'interaction.
- ▢ La relation se stabilise lorsque l'état Adulte prend le leadership.

➋ Une communication dégradée est souvent un changement d'état relationnel

- ▢ Un désaccord bascule en Parent-Enfant lorsqu'un ton directif ou défensif apparaît.
- ▢ L'argumentation perd en clarté quand l'émotion prend le dessus.
- ▢ Reconnaître le glissement rétablit la qualité d'échange.

➌ L'état Adulte amène rationalité, écoute et maturité dans la négociation

- ▢ Les propos se concentrent sur les faits, pas sur l'intention prêtée.
- ▢ La relation devient plus constructive, même sous tension.
- ▢ Les solutions émergent sans combat d'ego.

➍ Les profils difficiles réagissent plus au cadre relationnel qu'au contenu

- ▢ Certains challengent l'autorité par principe, pas par logique.
- ▢ L'opposition peut être un jeu de posture, non de fond.
- ▢ Le message passe mieux quand l'interaction est alignée.

➎ La tension baisse quand l'interlocuteur se sent reconnu

- ▢ Le besoin d'existence domine souvent sur le besoin de décision.
- ▢ Accuser réception de la position dégonfle les résistances.
- ▢ La collaboration renaît dès que l'estime circule à double sens.

➏ La TA offre une lecture claire pour naviguer dans des personnalités exigeantes

- ▢ On traite l'interaction, pas seulement l'argument.
- ▢ Le client difficile devient lisible plutôt qu'imprévisible.
- ▢ La relation peut être pilotée sans s'y dissoudre émotionnellement.