

Correction chapitre 5



Partie 1 : Analyse Transactionnelle

Identifier les états du moi

1. **"Vos tarifs sont trop élevés, c'est inadmissible pour une petite entreprise comme la nôtre !"**
État du moi : Parent normatif
● Justification : Le ton est critique, basé sur des jugements, des normes ou des valeurs. Il reflète une position d'autorité qui juge ce qui est "acceptable".
2. **"Pouvez-vous m'expliquer comment cette formation s'adapte à nos besoins spécifiques ?"**
État du moi : Adulte
● Justification : Cette question est rationnelle, factuelle et orientée vers l'analyse de la situation. Elle exprime un besoin d'informations objectives.
3. **"Je suis vraiment enthousiaste à l'idée de collaborer avec vous !"**
État du moi : Enfant libre
● Justification : Il s'agit d'une expression spontanée d'émotion positive, caractéristique de l'enfant libre dans l'AT.

Signes de reconnaissance

- **Conditionnel (encourageant) :**
🗨️ *"Votre implication à trouver une solution adaptée à vos collaborateurs est très appréciable."*
Cela valorise un comportement spécifique : la recherche active de solutions.
- **Inconditionnel (instaurant la confiance) :**
🗨️ *"Je suis ravi de pouvoir échanger avec vous, vous êtes un interlocuteur très agréable."*
Cela valorise la personne en elle-même, sans condition liée à une action.



Partie 2 : Programmation Neuro-Linguistique (PNL)

Détecter le canal sensoriel dominant

Expressions utilisées par M. Dubois :

- **"Je vois mal comment cela pourrait fonctionner ici." → Visuel**
- **"Votre proposition me parle bien." → Auditif**
- **"J'ai besoin de toucher du doigt les résultats concrets." → Kinesthésique**

➡ **Conclusion :** M. Dubois utilise les **trois canaux sensoriels**, mais la diversité de ses expressions montre qu'il est **multicanal**. Il faudra donc adapter votre communication en mobilisant chacun des trois canaux selon le moment.

Adapter la communication

- **Vocabulaire visuel :**

🗨 *"Imaginez un environnement de travail où chaque collaborateur évolue dans une atmosphère sereine et lumineuse, propice à la concentration."*

● **Vocabulaire auditif :**

🗨 *"Écoutez les retours de nos clients qui témoignent d'un réel apaisement du climat interne après nos formations."*

● **Vocabulaire kinesthésique :**

🗨 *"Vous ressentirez immédiatement les bienfaits de notre méthode grâce à des exercices concrets qui détendent et recentrent l'esprit."*