

# Les « timbres psychologiques »

Par Daniel Chernet

January 5, 2022

Lorsque nous rencontrons une difficulté dans notre vie et que nous ne pouvons pas élaborer une réponse satisfaisante face à cette difficulté, soit en trouvant le moyen d'accepter la situation, de la résoudre ou de la transformer par une pratique artistique, religieuse ou sportive, nous 'stockons' un 'souvenir' accessible qui comprendra une émotion ou un sentiment bloqué et des pensées en lien avec cette émotion ou ce sentiment. On nomme en analyse transactionnelle cette émotion stockée pour un usage ultérieur, un timbre psychologique. L'analogie choisie par Eric Berne provient des timbres ristournes offerts dans le temps dans les magasins et qui permettaient, lorsqu'on en avait accumulé un certain nombre, d'obtenir des cadeaux.

*Lola est une secrétaire à qui 'l'on' reproche quotidiennement son manque de professionnalisme, ses erreurs et fautes de frappe ; elle ravale chaque jour sa colère (timbres psychologiques) jusqu'à ce qu'elle retourne la violence contre elle-même (arrêt maladie pour dépression).*

Dans le cas des timbres psychologiques, l'accumulation de ces émotions va conduire, quelquefois après plusieurs années d'accumulation, à plusieurs formes possibles de violence : envers soi-même ou envers les autres. Les timbres psychologiques sont à l'origine de nombreux jeux psychologiques. En coaching, l'analyse des situations relationnelles difficiles conduit généralement à la mise en évidence de l'existence de timbres psychologiques. Un bon nombre de phrases du langage courant traduisent cette notion : J'en ai ras le bol de..., Je note..., C'était une fois de trop..., Lui je l'ai dans le collimateur..., La prochaine fois je lui dirais son fait..., C'était la goutte d'eau qui a fait déborder le vase..., C'est l'étincelle qui a mis le feu aux poudres... Lorsque notre client apprend à repérer les timbres psychologiques qu'il stocke il peut choisir, soit de les restituer à la personne concernée (si le jeu en vaut la chandelle), ou de les abandonner pour éviter d'enrichir les situations de conflit. Pour éviter de timbrer, il s'agit d'apprendre à dire sur le moment ce qui ne nous convient pas, à exprimer nos émotions. Si le coaché ne sait pas le faire sur le moment même, il peut néanmoins apprendre à les restituer à distance, dans un moment choisi. Chacun d'entre nous dispose d'un droit de suite dans la relation. La restitution de timbres passe par plusieurs étapes :

- reconnaître et accepter notre difficulté à ressentir ;
- vérifier en interne que l'on n'est plus irrité et que l'on est dans une position de vie Ok, Ok envers la personne concernée ;
- vérifier que la personne est disponible pour un temps d'échange (situation, temps disponible...) ;
- introduire l'échange en rappelant la situation à l'origine du timbre ; exprimer en quoi l'on a été ou l'on s'est senti – blessé, apeuré, dévalorisé (nommer l'émotion ou le sentiment en cause) ;
- exprimer son propre besoin ;
- exprimer l'attente envers la personne ;
- demander un feed-back à la personne, son propre ressenti, ce qu'elle a envie de faire désormais.

Lors d'une séance de coaching, il est fréquent de compléter les principaux items de cette check-list avec un client pour l'aider à préparer une rencontre avec une personne envers qui il a stocké des timbres psychologiques. Préparer la rencontre évitera le côté persécuteur possible d'une 'restitution sauvage' de timbres.

*Brice est le directeur d'un cabinet de conseil qui emploie une vingtaine de salariés, au sein d'un groupe international. Lors d'une séance de coaching, il aborde la difficulté qu'il a avec un collaborateur qu'il a décidé de licencier. La stratégie du coach est de vérifier avec lui qu'il a pris une décision la plus rationnelle possible. Il vérifie ainsi avec Brice les faits (usage de l'Adulte), leur gravité et la conscience du collaborateur de ses faits (pour éviter que le collaborateur tombe des nues à l'annonce du licenciement, ce qui est le résultat d'un jeu psychologique laissant des marques psychologiques indélébiles aux deux protagonistes). Il aide Brice à comprendre l'origine de sa colère (les dommages réels), lui fait faire la liste de tous les événements vécus qui l'ont agacé et qu'il n'a pas pu ou voulu dire à cette collaboratrice (timbres psychologiques). L'étape suivante consiste à éliminer les faits mineurs, puis à rechercher en quoi Brice aurait pu éviter la situation, par un accompagnement adapté. Une fois ce travail réalisé, le coach va demander à Brice de rechercher les qualités réelles qu'il prête à son collaborateur (recherche d'une position de vie Ok, Ok). La dernière étape consiste à préparer l'entretien : Que voulez-vous lui dire ? Qu'est-ce qui est réellement important ? En quoi est-ce utile et bon pour lui de lui dire cela ? Suite à l'entretien, le collaborateur a expliqué à Brice que ce qu'il aura appris de plus important à son contact c'est qu'on peut ne pas être d'accord et dire des choses aux gens sans les dévaloriser.*

Index Analyse transactionnelle

Index brèves de coopération

Index brèves sur la Joie

---