

Тема

Общение как социально - психологический феномен

Лекция

**Трансактный (транзактный)
анализ общения**

ВОПРОС:

Существует ли взаимосвязь между содержанием ролика и темой урока. Обосновать свои выводы

План лекции

- 1. Сущность и основные понятия транзактного анализа общения**
- 2. Виды транзакций (ТА) и правила коммуникации в транзактном анализе**

1 вопрос

**Сущность и основные понятия
транзактного анализа общения**

Эрик Леннард Берн
(Eric Lennard Berne,
наст. имя: Леонард Бернстайн,
10 мая 1910 - 15 июля 1970)
американский психолог и психиатр.
Трансактный анализ (ТА) был основан
Эриком Берном в 1955 г



Основные понятия, предложенные Э.Берном

- **Транзакция** - единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающая заданием позиций каждого
- **Транзактный анализ**
 - **Трансакционный анализ** (синонимы: **транзакционный анализ, трансактный анализ, транзактный анализ**; сокр. **ТА**) представляет собой психологическую модель, служащую для описания и анализа поведения человека, — как индивидуально, так и в составе групп.
 - направление, предлагающее регулирование действий участников взаимодействия через регулирование их позиций, а также учет характера ситуаций и стиля взаимодействия
- **Состояние Эго (Я)**
 - относительно независимые во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок, схем поведения

Сценарий - это жизненный план, напоминающий спектакль, который личность вынуждена играть.

«Сценарии жизни — то, что мы выбираем, но можем не выбирать!»
(Клод Штайнер)

Базовые утверждения теории транзактного анализа

- В основе ТА лежит философское предположение о том, что каждый человек будет «в порядке» тогда, когда он будет сам держать свою жизнь в собственных руках и сам будет за нее нести ответственность.
- Если два или больше человек соберутся вместе, рано или поздно один из них заговорит или каким-то другим образом покажет, что замечает присутствие остальных. Это называется транзакционным стимулом. Другой человек что-нибудь скажет или сделает в ответ на стимул, и это называется транзакционной реакцией



- Простой транзакционный анализ определяет, какое состояние «Я» породило транзакционный стимул, а какое - транзакционную реакцию. Таким образом

ТА включает:

- 1) структурный анализ личности (Эго-состояний);
- 2) анализ взаимодействия Эго-состояний вступающих в общение людей;
- 3) анализ «психологических» игр;
- 4) анализ жизненных сценариев личности.

ТА необходим для оказания психологической помощи людям, имеющим проблемы в общении

Диалог между работником культуры и посетителем служит показателем профессиональной подготовки и уровня культуры общения

Родитель

- Состояние Эго, чувства, установки и привычное поведение которого относится к роли родителя

Взрослый

- Состояние обращено к реальной действительности

Ребенок

- Актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве

Характерные интонации

Родитель

Обвиняющие

Снисходительные

Критические

Пресекающие

Взрослый

Связанные с
реальностью

Ребенок

Очень
эмоциональные

Характерное состояние

Родитель

Надменное

Сверхправильное

Очень приличное

Взрослый

Внимательность

Поиск информации

Ребенок

Неуклюжее

Игривое

Подавленное

Угнетенное

Характерное выражение лица

Родитель

Нахмуренное

Неудовлетворенное

Обеспокоенное

Взрослый

Открытые глаза

Максимум внимания

Ребенок

Угнетенность

Удивление

Характерные позы

Родитель

Руки в бока

Указующий
перст

Руки сложены на
груди

Взрослый

Наклон вперед к
собеседнику

Голова
поворачивается
вслед за
собеседником

Ребенок

Спонтанная
подвижность
(сжимают
кулаки, ходят,
дергают
пуговицу)

Характерные слова и выражения

Родитель

Все знают, что...

Ты не должен
никогда...

Ты всегда
должен...

Я не понимаю,
как это
допускают...

Взрослый

Как? Что?
Когда? Где?
Почему?

Возможно...

Вероятно...

Ребенок

Я сердит на
тебя!

Вот здорово!

Отлично!

Отвратительно!

Какому из Эго – состояний принадлежат подобные фразы?

- «Я этого не потерплю», «Чтоб было сделано немедленно», «Неужели трудно понять!», «Здесь вы абсолютно не правы», «Я в корне с этим не согласен», «Сколько можно вам говорить?», «Вы обязаны...», «Нельзя...», «Ни в коем случае!»
- «Это мы сделаем», «Не бойся», «Мы все тебе поможем»
- «Не хочу! Не буду, отстаньте! Как хочу, так и буду делать!»
- «Хорошо, я сделаю, как вы скажете, босс», «Я бы с радостью, но у нас будут неприятности»

Разновидности эго-состояний (ответы)

Родитель

- **Критический** (карающий) указывает, приказывает, критикует, наказывает за непослушание и ошибки
 - «Я этого не потерплю», «Чтоб было сделано немедленно», «Неужели трудно понять!», «Коню понятно!», «Здесь вы абсолютно не правы», «Я в корне с этим не согласен», «Какой идиот это придумал?», «Сколько можно вам говорить?», «Вы обязаны...», «Нельзя...», «Ни в коем случае!»
- **Заботливый** (опекающий) советует в мягкой форме, защищает, опекает, помогает, поддерживает, сочувствует, жалеет, заботится, прощает ошибки
 - «Это мы сделаем», «Не бойся», «Мы все тебе поможем»

Ребенок

- **Послушный** - приспособление вопреки своим желаниям
 - «Хорошо, я сделаю, как вы скажете, босс», «Я бы с радостью, но у нас будут неприятности»
- **Бунтующий**
 - «Не хочу! Не буду, отстаньте! Как хочу, так и буду делать!»

Личностные роли



а



б



в

Опросник

- Для оптимального функционирования личности, с точки зрения транзактного анализа, необходимо, чтобы в личности были гармонично представлены все три состояния Я.
- Для того, чтобы оценить, как сочетаются эти три Я в поведении, воспользуемся следующим опросником, оценивая приведенные высказывания в баллах от 0 до 10.

1	Высказывание	Личная оценка высказывания (от 0 до 10)
1	Мне порой не хватает выдержки	3
2	Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять	8
3	Родители, как более зрелые люди, должны устраивать семейную жизнь своих детей	3
4	Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-то событиях	2
5	Меня провести нелегко	5
6	Мне бы понравилось быть воспитателем	2
7	Бывает, мне хочется подурчиться, как маленькому	3
8	Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события	6
9	Каждый должен выполнять свой долг	8
10	Нередко я поступаю не как надо, а как хочется	4
11	Принимая решение, я стараюсь продумать его последствия	9
12	Младшее поколение должно учиться у старших, как ему следует жить	8
13	Я, как и многие люди, бываю обидчив	6
14	Мне удастся видеть в людях больше, чем они говорят о себе	6
15	Дети должны безусловно следовать указаниям родителей	8
16	Я – увлекающийся человек	4
17	Мой основной критерий оценки человека – объективность	7
18	Мои взгляды непоколебимы	6
19	Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать	0
20	Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны	9
21	Люди должны соблюдать все правила независимо от обстоятельств	1

Обработка результатов

Я-состояние		Суммируемые строки	Сумма баллов
Д	Дитя	1, 4, 7, 10, 13, 16, 19	22
В	Взрослый	2, 5, 8, 11, 14, 17, 20	50
Р	Родитель	3, 6, 9, 12, 15, 18, 21	48

Расположив соответствующие символы в порядке убывания веса, получаем формулу

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

Формула ВДР - вы обладаете развитым чувством ответственности, в меру импульсивны и не склонны к назиданиям и поучениям. Вам можно пожелать лишь сохранять эти качества и впредь. Они помогут в любом деле, связанном с общением, коллективным трудом, творчеством. Хуже, если на первом месте стоит «Р». Категоричность и самоуверенность противопоказаны, например, педагогу, организатору – словом, всем тем, кто в основном имеет дело с людьми, а не с машинами.

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- **Формула РДВ** - могут возникнуть некоторые сложности, которые способны осложнить жизнь обладателю такой формулы. «Родитель» с детской непосредственностью режет «правду–матку», ни в чем не сомневаясь и не заботясь о последствиях. Но и тут нет поводов для уныния. Если вас не привлекает организаторская работа, шумные компании, и вы предпочитаете побыть наедине с книгой или этюдником, то все в порядке, Если же нет, и вы захотите передвинуть свое «**Р**» на второе и даже на третье место, то это вполне осуществимо

ИНТЕРПРЕТАЦИЯ

- **Формула ДВР** говорит о непосредственности и эмоциональности как главных составляющих процесса общения. Но эти качества хороши до определенных пределов. Если они начинают мешать общению, то пора взять эмоции под контроль. «Д» на первом месте – это вполне приемлемый вариант, скажем, для научной работы. Эйнштейн шутливо объяснил причины своих научных успехов тем, что он развивался медленно, и над многими вопросами задумался лишь в том возрасте, когда люди обычно перестают о них думать. Но детская непосредственность хороша лишь до определенной степени. Если она начинает мешать делу, пора взять свои эмоции под контроль.

2 вопрос

**Виды (типы) трансакций и
правила коммуникации в
трансактном анализе**

Виды (типы) транзакций

Дополнительные

- ответная реакция соответствует стимулу (реакция соответствует сообщению), человек отвечает из того эго-состояния, к которому мы обратились, и его реплика адресована к тому эго-состоянию, из которого мы посылали наше сообщение, т.е. векторы параллельны;
- такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позиции друг друга, понимают ситуации одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером и которого он также придерживается

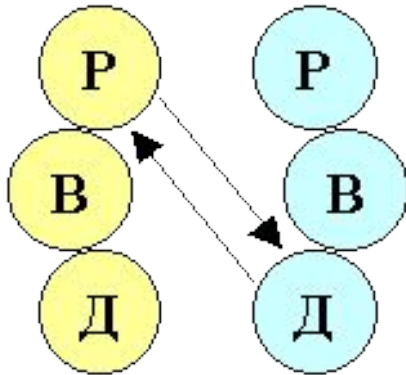
Перекрестные

- собеседник отвечает не из того эго-состояния, которому было отправлено сообщение

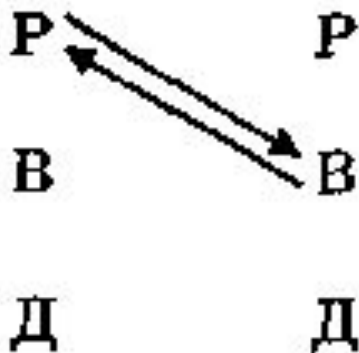
Скрытые

- внешний (социальный) уровень общения не совпадает, маскирует истинный психологический уровень общения
- общение происходит на двух уровнях: внешнем уровне текста, и скрытом уровне подтекста, который передается в основном при помощи средств невербальной коммуникации

Пример дополнительной транзакции с пристройкой сверху



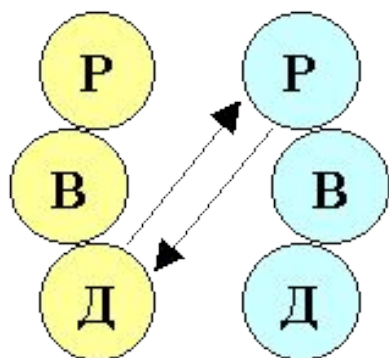
- Как только Вам не стыдно опаздывать!
- Извините, больше не буду!



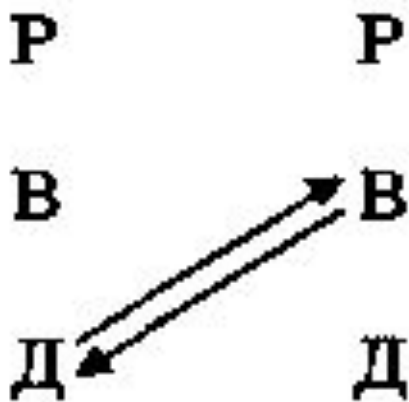
- Опаздывая, Вы подрываете свой авторитет
- Я понимаю и сделаю необходимые выводы

- Транзакция «Босс» и «Недотепа»
- Транзакция «Профессор» и «Парламентер»

дополнительная транзакция с подстройкой снизу



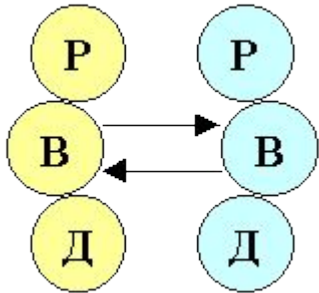
- Шеф, я волнуюсь из-за предстоящей презентации
- Все будет нормально, мы хорошо подготовились.



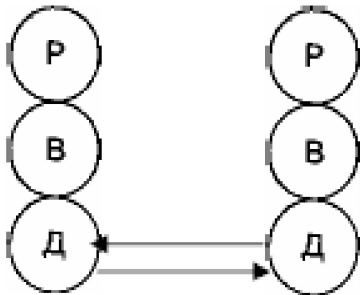
- На каком основании Вы наложили штраф?!
- Давайте разберемся

- Транзакция «Почемучка и Воспитатель»

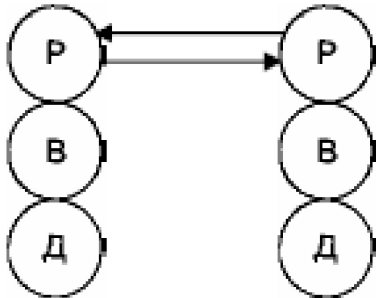
Пример дополнительной транзакции с пристройкой «на равных»



- Что бы вы могли сказать по сегодняшнему совещанию?
- Я считаю, что решение, выдвинутое руководством, нам подходит



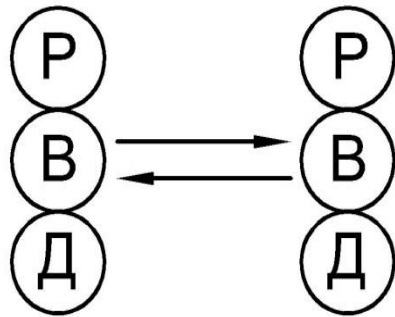
- Может, сбегаем посмотрим «Офицеры», пока начальства нет?
- Давай



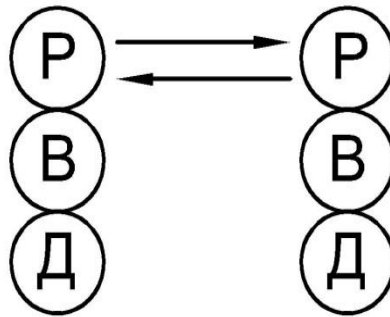
- Нужно больше времени уделять обучению сотрудников
- Не нужно, а скорее должны

- Транзакция «Коллега»
- Транзакция «Шалун»
- Транзакция «Демагог»

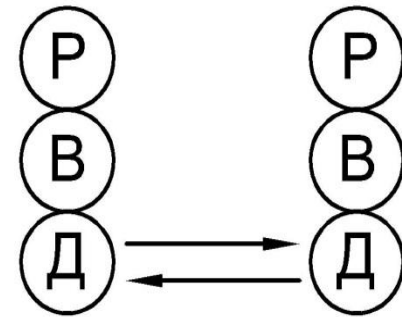
Материал для закрепления знаний



а



б



в

К.: Который час?

К.: Без четверти восемь.

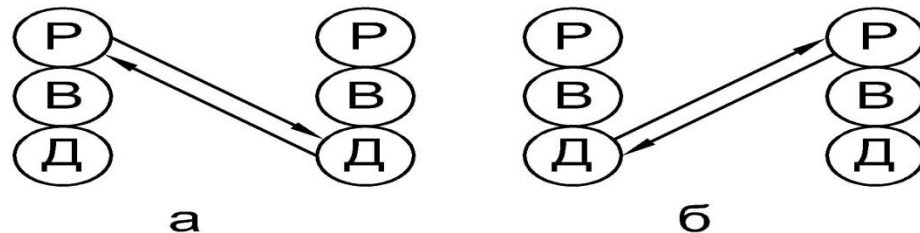
Руководитель кружка: Дети совсем не хотят заниматься.

Коллега: Да, раньше интерес был выше.

1 студент: А что, если с последней лекции уйти в кино?

2 студент: Да, идея хорошая.

Материал для закрепления знаний



Руководитель: Вам не стыдно в таком виде сдавать отчёт?!

Сотрудник: Извините, больше не буду, столько проблем, не успела перепечатать...

1 сотрудник.: Дорогуша, передай-ка мне журнальчик.

2 сотрудник: Да, сейчас.

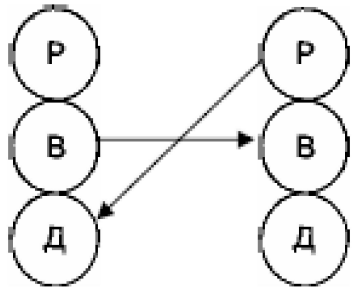
А.: А мама говорила, чтобы ты не оставлял после себя невымытую тарелку!

Б.: Исправлюсь!

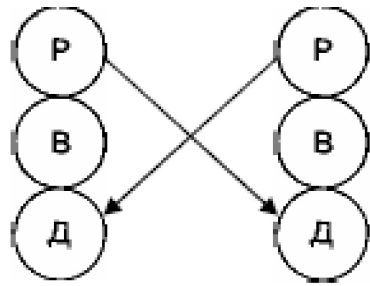
Первое правило общения

- пока векторы параллельны, общение может продолжаться неограниченно долго

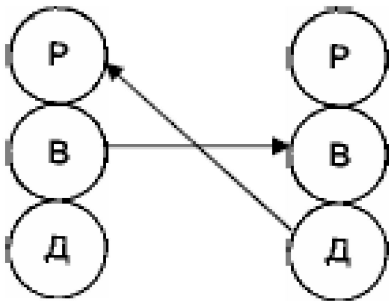
Пример пересекающихся транзакций



- Я хочу посоветоваться, что предпринять, чтобы службы не срывали сроки сдачи отчетов
- Здесь и обсуждать нечего! Депремировать на 100 %, сразу о дисциплине вспомнят!



- Вы сорвали нам поставки, в результате чего мы понесли ощутимые потери
- Нет, это вы виноваты, задержав предоплату



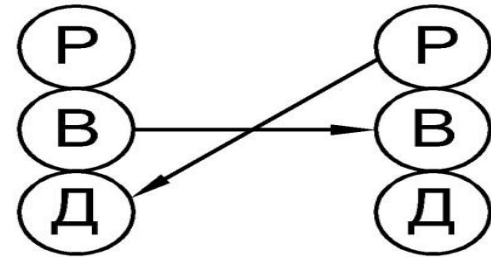
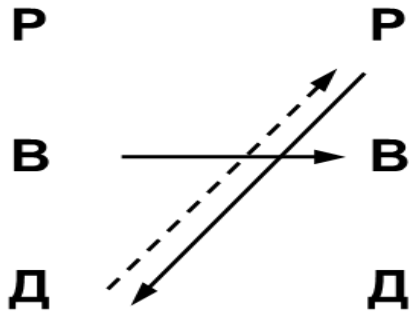
- Вы сегодня выглядите расстроенным.
- Ничего подобного, я абсолютно спокоен

- Трансакция «Босс» против «Коллеги»

- Трансакция «Босс» против «Босса»

- Трансакция «Коллега» против «Недотепы»

Материал для закрепления знаний



В семье (классический пример Э. Берна):

Муж: Дорогая, ты не знаешь где мои запонки?

Жена: Ты уже не маленький, тебе пора знать, где твои запонки!
Там, где ты их оставил!

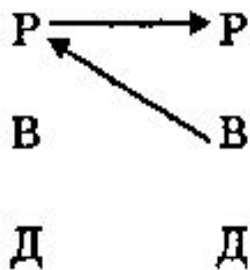
Посетитель: У Вас работает кружок «Умелые руки»?

Сотрудник: Я Вам сто раз уже говорила, нет...

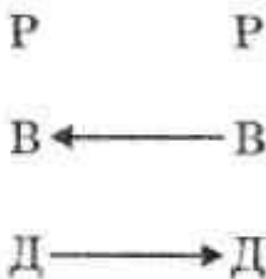
Второе правило общения

- если векторы пересекаются, общение прерывается, это «плохое» взаимодействие; или, наоборот, если общение прервано, то это обычно означает, что имеется пересекающаяся транзакция

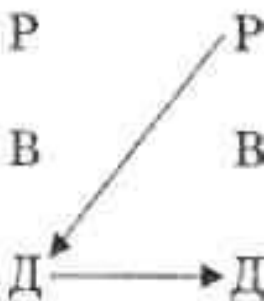
Пример рассогласования транзакций



- Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют
- Смотря кто, про своего шефа, например, я так сказать не могу



- Может, сбегает посмотрим «Офицеры», пока начальства нет?
- Посмотри, пожалуйста, какие у нас показатели за прошлый месяц



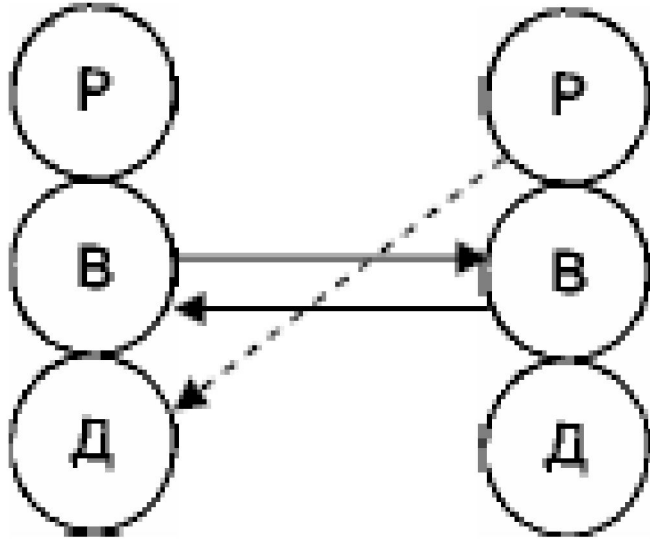
- Может, сбегает посмотрим «Офицеры», пока начальства нет?
- Как не стыдно такое предлагать?! А работать кто будет?

• Транзакция «Парламентер» против «Босса»

• Транзакция «Коллега» против «Шалуна»

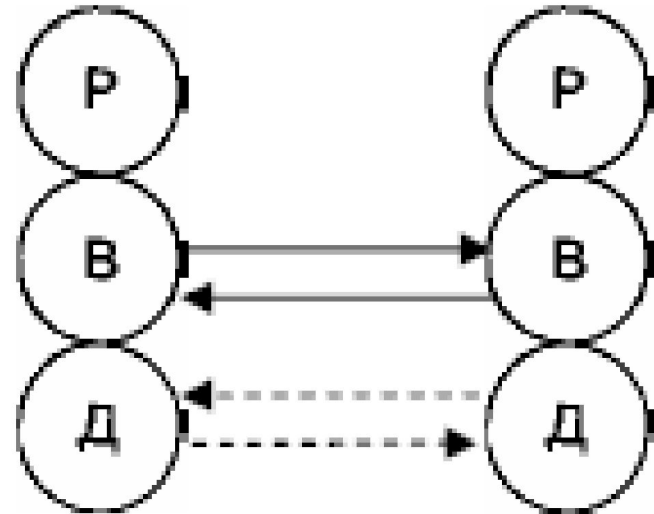
• Транзакция «Босс» против «Шалуна»

Примеры скрытой транзакции

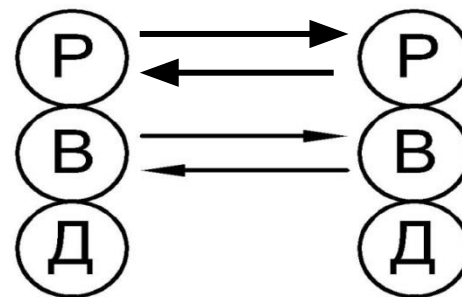
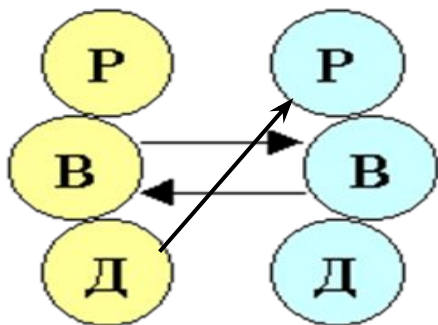


- Сergeй, на чем мы вчера остановились?
- Руководители вообще-то должны помнить, на каком этапе общее дело

- Наш шеф страшно силен в машинах.
- Да, особенно после того, как он сказал: « А как правильно: Honda или Hyundai?»



Материал для закрепления знаний



Посетитель: Скажите, у Вас ещё идёт запись в танцевальный кружок «Кому за 30»? (сейчас скажет нет)

Сотрудник: Пройдите в 305 кабинет (надоели...)

Сотрудник: Галина Николаевна, интуиция мне подсказывает, что Вы принесли хорошие новости?

Руководитель: У Вас прекрасная интуиция!

Третье правило общения

- поведенческий результат скрытой транзакции диктуется психологическим, а не социальным уровнем

Как со всем этим работать?

- **Необходимо развивать в себе психологическую гибкость!**

У психологически гибкого человека в зависимости от вида деятельности то та, то другая часть личности выходит на первый план, а остальные отходят на заднюю позицию. Он не будет падок на лесть и восхищение, идущие с детской позиции партнера, а удары идущие в сторону Дитя пройдут мимо. Во время вечеринки он будет от души веселиться, танцевать, даже если занимает большой пост. Он даст возможность своему Дитяти порезвиться.

Как со всем этим работать?

Вывести во взрослую позицию своего партнера по общению

Чаще всего это приходится делать по службе, когда получаешь от руководителя категорическое распоряжение выполнить задание, которое не представляется возможным. Оно обычно идет по линии Р-Д. Первый ход - амортизация, или подстройка под клиента, а затем задается деловой вопрос. При этом стимулируется мышление партнера по общению, и он становится в позицию Взрослого.

Руководитель: Сделайте это немедленно! (Р-Д).

Подчиненный: Хорошо. (Д-Р). А как? (В-В).

Руководитель: Сами сообразите! Для чего Вы здесь? (Р-Д).

Подчиненный: Если бы я мог соображать так, как Вы, тогда бы я был начальником, а Вы подчиненным. (Д-Р).

Обычно после двух-трех амортизационных ходов (Дитя руководителя при этом не затрагивается) энергия Родителя истощается, а так как нового поступления нет, партнер спускается на позицию Взрослого.

Как со всем этим работать?

- **Во время беседы всегда следует смотреть в глаза партнеру** - это позиция Взрослого, в крайнем случае, вверх, как бы отдаваясь на милость, - позиция Дитя. Ни в коем случае нельзя смотреть вниз. Это позиция нападающего Родителя.

Как со всем этим работать?

- **Общение** должно складываться на уровне «Взрослый – Взрослый». Цель состоит в том, чтобы научиться выделять состояния «Взрослого» как в своем собственном сознании и поведении, так и в сознании и поведении других людей, добиваясь общения на уровне «Взрослый – Взрослый».

Домашнее задание

1. Проведите анализ своего общения в тех случаях, когда Вы остались недовольны его результатом. Нарисуйте схему Вашего общения с позиций ТА. Посмотрите, на каком этапе общения вы допустили ошибку.
2. Подберите по 2 поговорки, пословицы, соответствующие ЭГО-состояниям, например: «Сделал дело – гуляй смело!».
3. Обратиться на сайт _ bookap.info
bookap.info/psyanaliz/litvak_iz_ada...ray/gl19.shtm, прочитать лекцию и выписать основные положения.

Закрепление материала

Дорогая, ты не видела, где ключи?

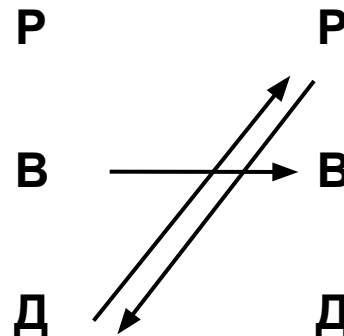
(произнесено не обыденным, а виноватым тоном с подтекстом:

«Ты уж не сердись, я такой бестолковый, все время тебя отвлекаю»)

Ослеп что ли, вот на трюмо лежат

При чем тут ослеп, что уж, тебя спросить нельзя?

Что, поругаться хочешь?



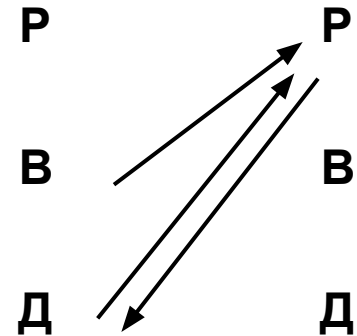
Закрепление материала

Сотрудник: Вы поручили мне достать костюмы для новогоднего бала. Они есть (там-то), но не с моим авторитетом к ним обращаться. Вот если бы вы пару слов сказали - я могу набрать телефон их начальника

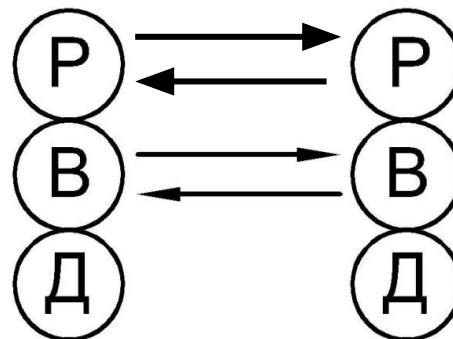
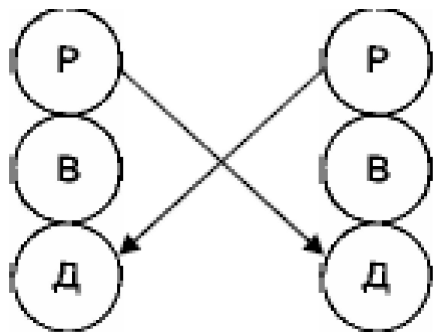
Руководитель: Кому поручено это задание?

Сотрудник: Мне...

Руководитель: Вот и выполняйте



Найдите ошибку



- Скажите, у Вас есть сценарий по творчеству А.С. Пушкина? (сейчас скажет нет)

- Есть!?! (надоели...)

-Я не понимаю, как можно носить такие штаны! Это просто ужас!

- А мне нравятся только такие!

ВОПРОС

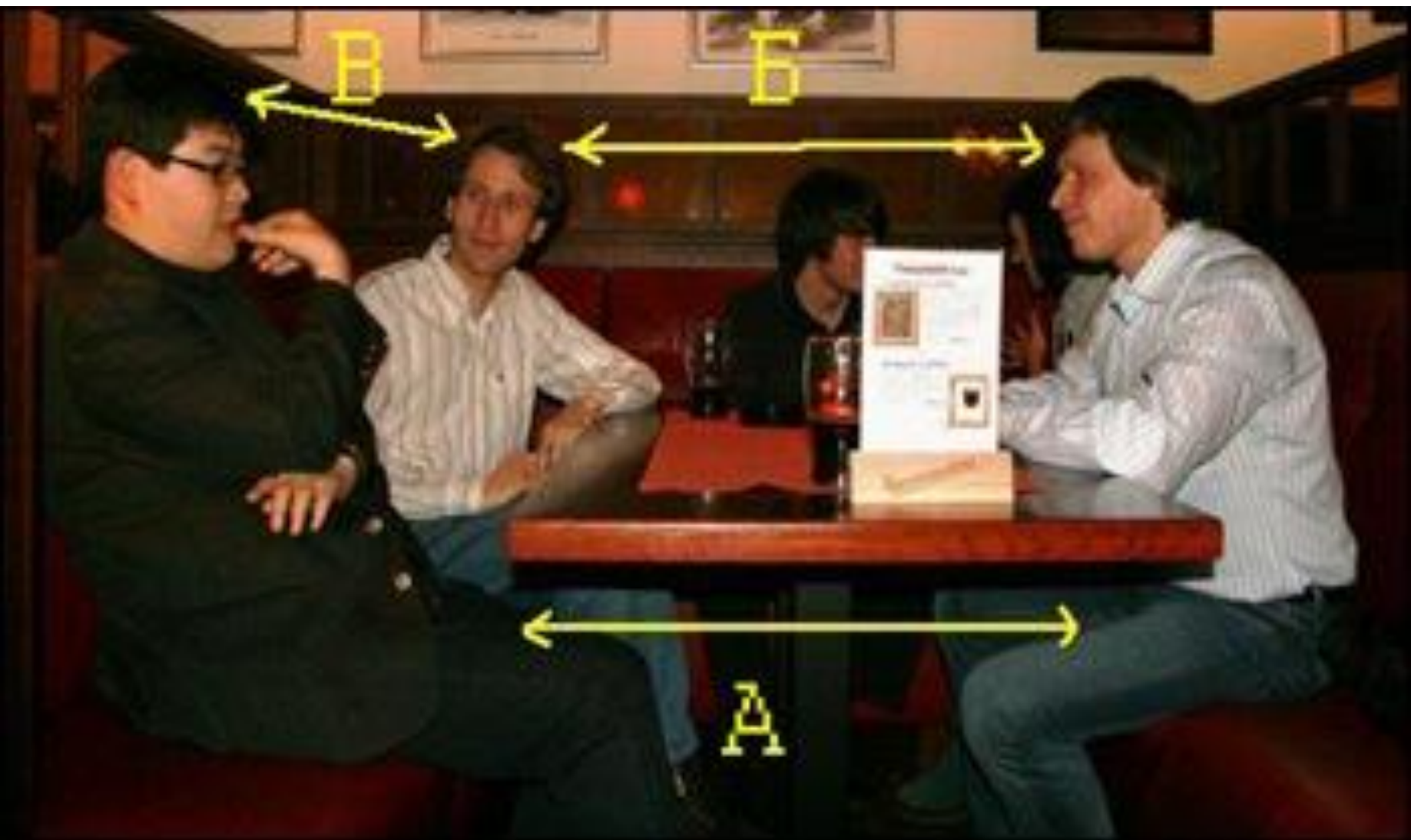
- **Существует ли взаимосвязь между содержанием ролика и темой урока. Обосновать свои выводы**

Способы воздействия партнеров друг на друга

- **Конкуренция** – «Чтобы я победил, ты должен проиграть».
- **Компромисс** – «Чтобы каждый из нас что-то выиграл, каждый из нас должен что-то проиграть».
- **Сотрудничество** – «Чтобы выиграл я, ты должен тоже выиграть».
- **Избегание** – «Никто не выигрывает в конфликте, поэтому я ухожу от него»
- **Приспособление** – «Чтобы ты выиграл, я должен проиграть».

Основные проявления конфликтогенного поведения

- открытое недоверие;
- перебивание собеседника;
- принижение значимости его роли;
- подчеркивание различий между собой и собеседником не в его пользу;
- напоминание о проигрышной для собеседника ситуации;
- устойчивое нежелание признавать свои ошибки и чью-то правоту;
- заниженная оценка вклада партнера в общее дело и преувеличение собственного вклада;
- постоянное навязывание своей точки зрения;
- неискренность в суждениях;
- резкое изменение темпа беседы, ее неожиданное свертывание;
- неумение выслушать и понять точку зрения собеседника;
- проявление превосходства в виде приказания, угрозы, обвинения, насмешки, издевок, запугиваний, безапелляционных высказываний.



Приобретенные знания

- Знание Эго-состояний
- Знание видов (типов) ТА
- Знание основных позиций деловых партнеров в русле теории трансактного анализа Э.Берна