



РАЗРЕШЕНИЕ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ:
АНАЛИЗ ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ
(по Э. Берну)

Ромашова Инна Петровна, ОмГУ

ЭГО-СОСТОЯНИЯ (я-состояния)

- РОДИТЕЛЬ

- ВЗРОСЛЫЙ

- ДИТЯ

ТРИ ТИПА ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

- **Деловое**
- **Скрытое (потенциально конфликтное)**
- **Перекрестное (манипуляции)**

ВНЕШНИЕ ПРОЯВЛЕНИЯ ЭГО-СОСТОЯНИЙ

(Р. Шмидт)

Внешние проявления	«критический»	«заботливый»
общая хар-ка	<p>Оценивающее</p> <p>Ироничное, авторитарное</p> <p>Наказывает, обвиняет,</p> <p>Руководит с помощью системы запретов</p>	<p>Добрый, понимающий;</p> <p>ободряет, защищает, советует;</p> <p>(крайнее проявление)</p> <p>покровительственное отношение</p>
речь	<p>Ты (не) должен!</p> <p>Это нельзя!</p> <p>Это (не) следует делать!</p> <p>Сколько раз можно говорить одно и то же!!</p> <p>Прекрати сейчас же!</p>	<p>Не так плохо, как кажется!</p> <p>Я уверен: у тебя получится!</p> <p>Это тебе по силам.</p> <p>(крайнее проявление)</p> <p>«Лучше не делай, это может быть опасным!», «Иди, я сделаю работу за тебя!»</p>
интонация	<p>Говорит твердо, высокомерно, иронично, саркастически, цинично; безапелляционно</p>	<p>Говорит успокаивающе, сочувственно</p>
мимика	<p>Нахмуренный лоб, критический взгляд, сжатый рот; сошедшиеся на переносице или иронично приподнятые брови; нос презрительно</p>	<p>Лицо улыбочное, довольное, любовно-заинтересованное</p>

«ВЗРОСЛЫЙ»

Общее поведение	Раскрепощенное; отношение к партнеру по общению зависит от ситуации; обычно прислушивается к собеседнику, задает уточняющие вопросы, анализируя и собирая данные; выдвигает альтернативы; предпочитает сотрудничество противостоянию.
речь	Не догматичен, не категоричен, поэтому предпочитает формулировки «возможно», «вероятно», «как мне представляется...»
интонация	Уверенно, но без высокомерия; по-деловому, но с личностной окраской; без бурного выражения эмоций, ясно и четко
мимика	Лицо обращено к партнеру; внимательное выражение лица; выражение меняется в зависимости от ситуации
жесты	Жесты не противоречат словам; жесты свободные; голова «внимающего»; корпус наклонен вперед, к собеседнику

«ДИТЯ»

параметры	Свободный ребенок	приспосабливающийся	Ребенок - бунтарь
Общее поведение	Его не заботит реакция окружающих на его слова; поведение спонтанное, игривое, творческое (крайнее проявление) хитрое, злорадное,	Характерно ощущение стыда, вечное чувство вины; осторожность (боязливость); опасается (думает о последствиях); требует одобрения извне; (крайнее проявление) легко впадает в отчаяние,	Протестует против любых авторитетов; капризен, своенравен, заводит других; Может быть агрессивен
речь	Я хочу! Прекрасно! Ерунда! (крайнее проявление) «Так тебе и надо!»	Я не могу это сделать! Боюсь, что...; Я попробую...; Это моя вина, что...; Я хотел только...; Почему всегда я ?	Не хочу! Не буду! Оставьте меня в покое! + ругательства
интонация	Говорит с удовольствием, громко, горячо, захлебываясь	Говорит тихо, нерешительно, плаксиво, нудно, полдобострастно, как будто жалуясь	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
мика	Открытый от удивления рот, любопытный взгляд, блеск, живость в глазах; лукавство	Глаза опущены вниз, губы, подбородок дрожат; глаза часто на мокром месте;	Жесткое, упрямое, отсутствующее
жесты	Разные в зависимости от ситуации	поднимает руку, если хочет ответить; поза слуги; пожимает плечами; кусает губы (но в целом дружелюбный тип)	Руки опущены и сжаты в кулаки; одна рука обхватывает за спиной другую за локоть (жест агрессии)

Свободный ребенок

параметры	Свободный ребенок
Общее поведение	Его не заботит реакция окружающих на его слова; поведение спонтанное, игривое, творческое (крайнее проявление) хитрое, злорадное,
речь	Я хочу! Прекрасно! Ерунда! (крайнее проявление) «Так тебе и надо!»
интонация	Говорит с удовольствием, громко, горячо, захлебываясь
мимика	Открытый от удивления рот, любопытный взгляд, блеск, живость в глазах; лукавство
жесты	Разные в зависимости от ситуации

Приспосабливающийся ребенок

параметры	Приспосабливающийся ребенок
Общее поведение	Характерно ощущение стыда, вечное чувство вины; осторожность (боязливость); опасается (думает о последствиях); требует одобрения извне; (крайнее проявление) легко впадает в отчаяние,
речь	Я не могу это сделать! Боюсь, что...; Я попробую...; Это моя вина, что...; Я хотел только...; Почему всегда я ?
интонация	Говорит тихо, нерешительно, плаксиво, нудно, полдобострастно, как будто жалуясь
мимика	Глаза опущены вниз, губы, подбородок дрожат; глаза часто на мокром месте;
жесты	поднимает руку, если хочет ответить; поза слуги; пожимает плечами; кусает губы (но в целом дружелюбный тип)

Ребенок - бунтарь

параметры	Ребенок - бунтарь
Общее поведение	Протестует против любых авторитетов; капризен, своенравен, заводит других; Может быть агрессивен
речь	Не хочу! Не буду! Оставьте меня в покое! + ругательства
интонация	Гневно, громко, упрямо, угрюмо
мимика	Жесткое, упрямое, отсутствующее
жесты	Руки опущены и сжаты в кулаки; одна рука обхватывает за спиной другую за локоть (жест агрессии)

Тест РВД

Оцените высказывания в баллах от 0 до 10.

1. Мне порой не хватает выдержки.
2. Если мои желания мешают мне, то я умею их подавлять.
3. Родители как более зрелые люди должны устраивать семейную жизнь своих детей.
4. Я иногда преувеличиваю свою роль в каких-либо событиях.
5. Меня провести нелегко.
6. Мне бы понравилось быть воспитателем.
7. Бывает, мне хочется подурачиться, как маленькому.
8. Думаю, что я правильно понимаю все происходящие события.
9. Каждый должен выполнять свой долг.
10. Нередко я поступаю не как надо, а как хочется.

Тест РВД (продолжение)

Оцените высказывания в баллах от 0 до 10.

11. Принимая решения, я стараюсь продумать его последствия.
12. Младшее поколение должно советоваться со старшими.
13. Я, как и многие др. люди, бываю обидчив.
14. Мне удастся увидеть в людях больше, чем они говорят о себе.
15. Дети должны следовать указаниям родителей.
16. Я – увлекающийся человек.
17. Мой основной критерий оценки человека – объективность.
18. Мои взгляды непоколебимы.
19. Бывает, что я не уступаю в споре лишь потому, что не хочу уступать.
20. Правила оправданы лишь до тех пор, пока они полезны.
21. Люди должны соблюдать правила независимо от обстоятельств.

Тест РВД (ключ)

Посчитайте СУММУ количество набранных БАЛЛОВ по вопросам (ниже написаны номера вопросов):

- 1) 1,4,7,10,13,16,19 - Д
- 2) 2,5,8,11,14,17,20 - В
- 3) 3,6,9,12,15,18,21 – Р

Расположите суммы в порядке убывания, обозначив их соответствующими Я-состояниями.

Вы получили свою психограмму!

Проблема / решение

Критический родитель	
Перебивает	
Иронизирует (Кто вам это сказал?!)	
Повышает голос	

Проблема / решение

Заботливый родитель

Лишает функционала

**Контролирует каждый шаг,
требует постоянной отчетности**

Проблема / решение

Взрослый

Требует четкого логического обоснования решения

Проблема / решение

Свободный ребенок	
Обещает, не задумываясь, как и когда будет исполнять обещанное	
Резкие категоричные оценки	

Проблема / решение

Приспосабливающийся ребенок

**При первой возникшей
трудности звонит
руководителю, не умеет брать
на себя ответственность**

Проблема / решение

Ребенок-бунтарь	
Критикует решения, не предлагая ничего взамен	

Проверочный тест

- 1. Для какого эго-состояния типична фраза: «Боюсь, что это будет трудно сделать»**
а) «взрослый»; б) «кормяще-заботливый родитель»; в) «приспосабливающийся ребенок».
- 2. Для какого эго-состояния типична фраза «Есть несколько вариантов решения проблемы. Давайте обсудим»? а) «свободный ребенок»; б) «взрослый»; в) «приспосабливающийся ребенок»; г) «кормяще-заботливый родитель».**
- 3. Для какого эго-состояния типична фраза «Ну это же очевидно! Вы что, не понимаете?!»?**
а) «взрослый»; б) «ребенок-бунтарь»; в) «критический родитель».
- 4. Как перейти на уровень «взрослый - взрослый», если коллега обращается к вам с фразой «Я так и знал, что ты меня подведешь!»**

Ответ:

Проверочный тест

5. Как перейти на уровень «взрослый - взрослый», если руководитель критикует Вашу работу и вас, но не говорит толком, за что критикует (выплескивает эмоции)?

Ответ:

6. Как перейти на уровень «взрослый - взрослый», если ваш коллега говорит «У меня все равно ничего не получится»?

Ответ:

7. Как перейти на уровень «взрослый - взрослый», если ваш коллега предлагает «Давай съездим развеемся, а отчет как-нибудь завтра сдадим!»?

Ответ:

8. Как перейти на уровень «взрослый - взрослый», если руководитель постоянно звонит Вам на сотовый, чтобы контролировать все Ваши действия?

Ответ:

Проверочный тест

- 9. В каком эго-состоянии находится человек, если он не настаивает категорично на своей точке зрения, задает вопросы собеседнику, уточняя его позицию?**
- а) «свободный ребенок»; б) «взрослый»; в) «приспосабливающийся ребенок»; г) «кормяще-заботливый родитель».
- 10. В каком эго-состоянии находится человек, если он берется за множество дел одновременно, не очень заботясь о том, как довести их до конца?**
- а) «свободный ребенок»; б) «взрослый»; в) «приспосабливающийся ребенок»; г) «кормяще-заботливый родитель».
- 11. В каком эго-состоянии находится человек, если он постоянно всех критикует, иронизирует над людьми?** а) «взрослый»; б) «ребенок-бунтарь»; в) «критический родитель».