



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»

<b>Общее поведение</b>	<b>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.</b>
<b>речь</b>	<b>Не догматичен, не категоричен, поэтому предпочитает формулировки «возможно», «вероятно», «как мне представляется...»</b>
<b>интонация</b>	<b>Уверенно, но без высокомерия; по-деловому, но с личностной окраской; без бурного выражения эмоций, ясно и четко</b>
<b>мимика</b>	<b>Лицо обращено к партнеру; внимательное выражение лица; выражение меняется в зависимости от ситуации</b>
<b>жесты</b>	<b>Жесты не противоречат словам; жесты свободные; голова «внимающего»; корпус наклонен вперед, к собеседнику</b>

# «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
мимика	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

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



# Приспосабливающийся ребенок

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

# Ребенок - бунтарь

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

# 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

<b>Критический родитель</b>	
<b>Перебивает</b>	
<b>Иронизирует (Кто вам это сказал?!)</b>	
<b>Повышает голос</b>	

# Проблема / решение

## **Заботливый родитель**

**Лишает функционала**

**Контролирует каждый шаг,  
требует постоянной отчетности**

# Проблема / решение

**Взрослый**

**Требует четкого логического обоснования решения**



# Проблема / решение

<b>Свободный ребенок</b>	
<b>Обещает, не задумываясь, как и когда будет исполнять обещанное</b>	
<b>Резкие категоричные оценки</b>	

# Проблема / решение

## Приспосабливающийся ребенок

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

# Проблема / решение

<b>Ребенок-бунтарь</b>	
<b>Критикует решения, не предлагая ничего взамен</b>	

# 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».