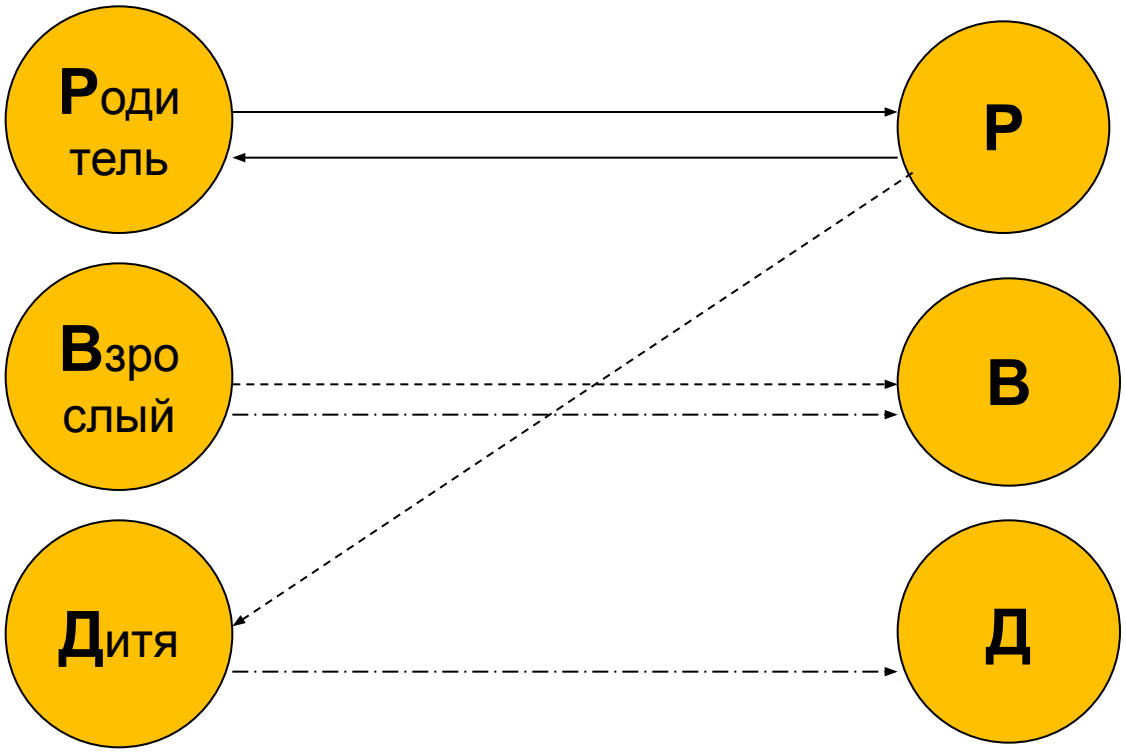
Трансакционный анализ человеческих отношений

Повышение эффективности коммуникаций

		ПОВЕДЕНИЕ	ЛЕКСИКА	ЖЕСТЫ И МИМИКА	ТОН, ГОЛОС	ХАРАКТЕРИСТИКА
РОДИТЕЛЬ	НОРМАТИВНЫЙ	Направляет, судит, запрещает, приказывает, вынуждает...	Нужно, ты должен, я требую, никогда, всегда	Сдвинутые брови, указующий перст, властный взгляд	Критический, резкий, сухой, снисходительный, раздраженный	РОДИТЕЛЬ уверен в себе, говорит важно, слушает себя
	ЗАБОТЯЩИЙСЯ	Утешает, хвалит, ободряет, поддерживает, заботится о других, щедр.	Хорошо, прекрасно, я тебе помогу, что случилось?; бедный мой	Сочувствующий взгляд, распахнутые руки, обнимает за плечи, показывает расположение	Успокаивающий, заботливый, теплый, заинтересованный	
ВЗРОС.		Организует, предвидит, решает, рассчитывает, оценивает, слушает, осведомляется	Когда, где, сколько, как, по-моему, я думаю, я считаю		Нейтральный, ровный, холодный, непринужденный	ВЗРОСЛЫЙ характеризуется вдумчивой манерой, по его взгляду видно, что он слушает
РЕБЕНОК	АДАПТ, ПОДЧИНЯЮЩИЙСЯ	Подчиняется, боится неправильно что-то сделать, вежлив, пытается понравиться, робок	Я попробую, я старался, я надеюсь, спасибо, будьте добры	Краснеет, бормочет, опускает глаза, взгляд бегает	Неуверенный, приглушенный	РЕБЕНКА чаще всего можно узнать по более высокому голосу и переменчивому тону, а также по смене выражения лица, которое передает его эмоции
	АДАПТ, БУНТУЮЩИЙ	Начинает с сопротивления, ворчит, бурчит, демонстрирует нежелание	Я не хочу, Вы не имеете права, это несправедливо	Вид надутый, презрительный, пожимает плечами	Высокомерный, ворчливый	
	ХИТРЫЙ	Чувствует обстоятельства и людей, изобретателен, манипулирует	ХИТРЫЙ РЕБЕНОК - это внутреннее состояние, которое явно не проявляется			
	ЕСТЕСТВЕННЫЙ	Спонтанно и естественно проявляет	Я хочу, я не хочу, наплевать, превосходные степени,	Смеется, плачет, свободно выражает свои	Громкий, высокий, переменчивый	

Трансакционный анализ человеческих отношений



Определите, какое ролевое поведение используется

Промер 1.

Конторский служащий не может найти у себя на столе важное письмо и вопросительно смотрит на коллег, которые могут ответить примерно так:

А)- «Тебе следует научиться содержать документы в порядке»;

Б)- «Спроси у Андреева, он , конечно , тебе поможет»;

В) -«Не смотри на меня так! Слава богу, я ничего не трогал на твоем столе!»

Определите, какое ролевое поведение используется

Промер 2.

Во время обеда разнесся слух, что кого – то из сотрудников собираются уволить из отдела. Реакция:

А)- «Давайте не будем распространять слухи. У нас нет информации из достоверных источников»;

Б)- «Наконец –то начальство прозрело! Была бы моя воля, я бы уволил его уже давно!»;

В) -«Так будет с каждым! Завтра они уволят и всех нас!»

Определите, какое ролевое поведение используется

Промер 3.

Компьютер в зале регистрации в аэропорту вышел из строя. Служащая, ответственная за регистрацию, может сказать пассажирам в очереди:

А)- «Каждый раз, когда много пассажиров, компьютер выходит из строя! Если бы вы знали, сколько у нас из-за этого проблем!»;

Б)- «К сожалению, компьютер какое – то время не будет работать, но не беспокойтесь, мы найдем выход из положения!»;

В) -«Глупо, что столько времени тратится на поиск поломки! И все потому, что аэропорт решил сэкономить на хорошем оборудовании!»

Определите, какое ролевое поведение используется

Промер 4.

Посетитель ресторана, очень долго прождавший заказ, выразил официанту свое неудовольствие. Последний может ответить примерно так:

А)- «Другие ждали дольше!»;

Б)- «Я уже два раза торопил кухню, но могу сделать это еще раз!»;

В) -«Спасибо, что Вы об этом напомнили. Я позабочусь, чтобы Ваш заказ был выполнен как можно скорее»

Используйте ролевое поведение Родитель, Взрослый , Дитя ,

Промер 1.

Вы работаете в аэропорту в зале прилета. Пассажир, потерявший багаж, начинает скандалить: «Я должен немедленно получить багаж! Никогда не сталкивался с чем – либо подобным! Это худшее обслуживание , которое я когда – либо встречал!»

А)- «Родитель»;

Б)- «Взрослый»;

В) -«Дитя»

Используйте ролевое поведение Родитель, Взрослый , Дитя ,

Промер 2.

Вы возвращаетесь домой усталый после работы и узнаете, что Ваш сын в школе до крови избил одноклассника. Как Вы отреагируете по отношению к супруге и ребенку:

А)- «Родитель»;

Б)- «Взрослый»;

В) -«Дитя»

Используйте ролевое поведение Родитель, Взрослый , Дитя ,

Промер 3.

На шоссе Вас обогнали справа, причем так, что Вы чуть не попали в аварию.

Ваша реакция (жестами и словами):

А)- «Родитель»;

Б)- «Взрослый»;

В) -«Дитя»

Используйте ролевое поведение Родитель, Взрослый , Дитя ,

Промер 4.

Ваша коллега случайно разбила дорогую старинную вазу, подаренную Вам на юбилей Вашими друзьями и коллегами.

Ваша реакция (жестами и словами):

А)- «Родитель»;

Б)- «Взрослый»;

В) -«Дитя»

Используйте ролевое поведение Родитель, Взрослый , Дитя ,

Промер 5.

Коллега указывает Вам на Ваши ошибки в присутствии других.

Ваша реакция (жестами и словами):

А)- «Родитель»;

Б)- «Взрослый»;

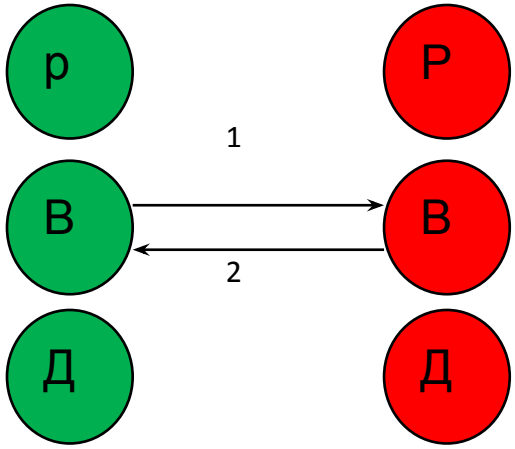
В) -«Дитя»

Параллельная трансакция

Искомое эго-состояние партнера по коммуникации соответствует начальному эго-состоянию инициатора коммуникации.

Даваемый ответ соответствует ожидаемому. Такая коммуникация приятна и может длиться долго.

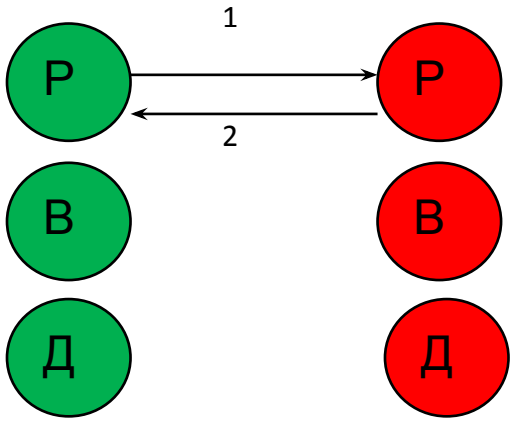
ТРАНСАКЦИЯ ВЗРОСЛЫЙ → ВЗРОСЛЫЙ



1. Который час?

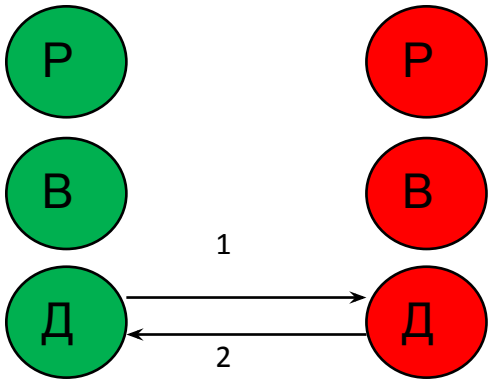
2. Десять часов тридцать минут.

ТРАНСАКЦИЯ РОДИТЕЛЬ → РОДИТЕЛЬ



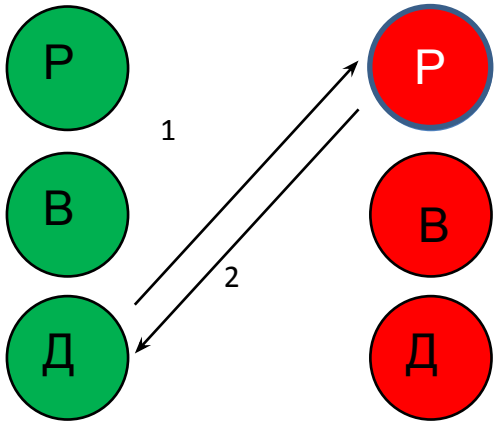
1. Да, в банках теперь работают не так, как раньше!
2. Да, Вы правы, теперь уже думают по-другому.

ТРАНСАКЦИЯ РЕБЕНОК → РЕБЕНОК



1. Мой начальник никогда не бывает доволен моей работой.
2. Как это на нервы действует!

ТРАНСАКЦИЯ РЕБЕНОК → РОДИТЕЛЬ (заботящийся)



1. Как Вы думаете, я хорошо поместил деньги?
2. Да, конечно. Вы приняли верное решение.

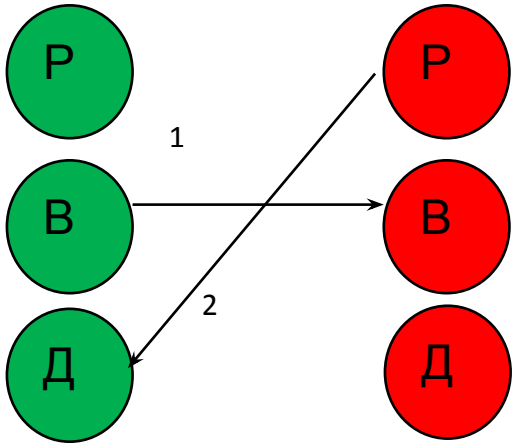
Пересекающаяся трансакция

Ответ не соответствует ожидаемому.

Он застает врасплох, удивляет, оскорбляет, вызывает страх.

Коммуникация прервана. У собеседника проявилось не то эго-состояние, на которое рассчитывали.

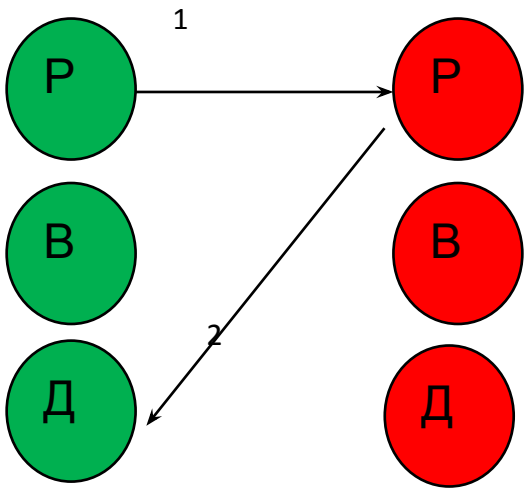
ВЗРОСЛЫЙ / ВЗРОСЛЫЙ → РОДИТЕЛЬ / РЕБЕНОК



1. Который час?

2. Посмотрите на свои часы и узнаете.

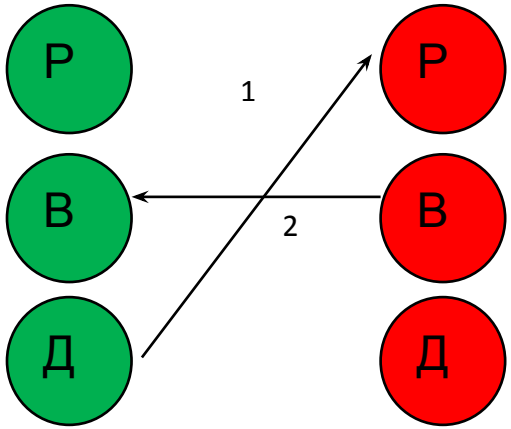
РОДИТЕЛЬ / РОДИТЕЛЬ → РОДИТЕЛЬ / РЕБЕНОК



1. В мое время служащие банка уходили с работы только тогда, когда все сделано!
2. Занимайся тем, что тебя касается!

РЕБЕНОК / РОДИТЕЛЬ → ВЗРОСЛЫЙ / ВЗРОСЛЫЙ

Для достижения взаимопонимания перекрестные трансакции надо «открыть».



1. Как Вы думаете, я хорошо поместил деньги?

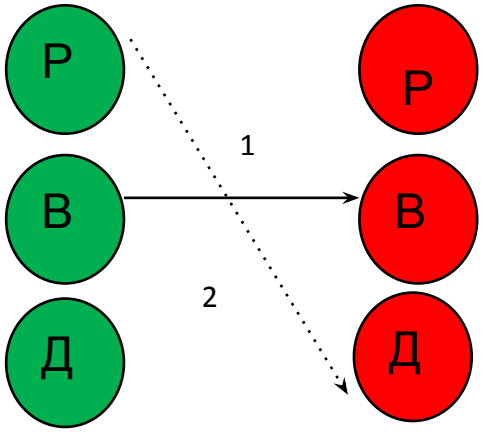
2. С помещением средств никогда не знаешь точно.

Скрытая трансакция

Скрытый уровень более или менее ощущается или понимается адресатом сообщения.

Именно скрытый уровень, как правило, решающе важен в такой трансакции, и собеседник отвечает исходя из того, что он почувствовал.

(Невербальное общение играет в скрытых трансакциях определяющую роль).



У них "двойное дно".
Видимая трансакция отличается от подразумеваемой. Действия не выражают явного намерения.

Пример:

1. Вы не знаете, который час?
Подразумевается: 2. Имейте в виду, я знаю, что Вы опять опаздываете!

4. КАК ПОДДЕРЖАТЬ "ОТКРЫТОСТЬ" ТРАНСАКЦИИ?

- *Первый этап:* Следует четко улавливать, в каком эго-состоянии находимся мы сами, а в каком – другие, и избегать перекрестной трансакции
- *Второй этап:* Сначала следует признать активное эго-состояние нашего собеседника (то есть, в котором он в настоящий момент находится), прежде чем стимулировать его эго-состояние ВЗРОСЛЫЙ

Б – ЗАЩИТНЫЙ ЭКРАН

- **Когда у нашего собеседника задействовано эго-состояние РОДИТЕЛЬ:**
- ***Я сначала признаю его правоту, я даю ему чувство уверенности, сразу приемля переживаемое им состояние, не давая ему высказаться***
- ***Я активизирую эго-состояние ВЗРОСЛЫЙ, задавая ему вопрос, по возможности открытый***

Признать его правоту я могу:

признавая факты:

«Вы правы, ... Как нам найти решение?»

признавая принцип:

«Я согласен с Вами ... Как Вы думаете, как это случилось?»

признавая возможность:

«Действительно, это возможно... Как Вы рассматриваете ситуацию?»

А – АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

- Когда у нашего собеседника задействовано эго-состояние РЕБЕНОК:
- *Я воспроизвожу в другой формулировке все посланное им сообщение (содержание и эмоции)*
- *Я получаю в ответ «Да»*
- *Я активирую его эго-состояние ВЗРОСЛЫЙ, задавая ему вопрос, по возможности открытый*

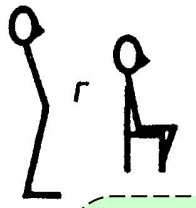
Язык телодвижений

Занятие 4.практика

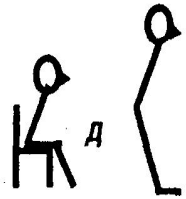
Детектор его/ ее правды

неоднозначность, неискренность, невконгруэнтность

однозначность, искренность, конгруэнтность



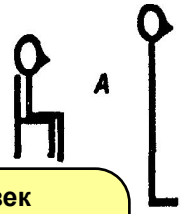
Г: поза кокетничающей женщины или смущенного в себе человека, смысл сообщения в подтексте



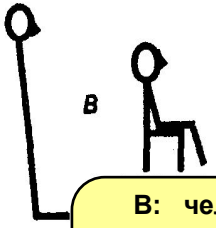
Д: человек кого-то дружески обнимает и нижняя часть тела отодвинута и демонстрирует, что за этим телесным контактом, ничего не скрывается

неудобная, напряженная поза

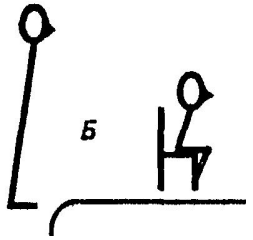
ладони закрытые, обращение рук к голове



А: человек контролирует ситуацию и говорит то, что думает



В: человек находится в оборонительной позиции



Б: человек стремиться добиться от других подчинения, дает указания и не собирается этого скрывать

удобная, расслабленная поза

свободные жесты, открытые ладони

Ваши позы

используй!

«зажатое» тело, опущенная голова, поднятые плечи - - замкнутость, неуверенность, неудовлетворенность, страх

«открытое» тело, поднятая голова, опущенные плечи - - открытость, интерес, настрой на успех

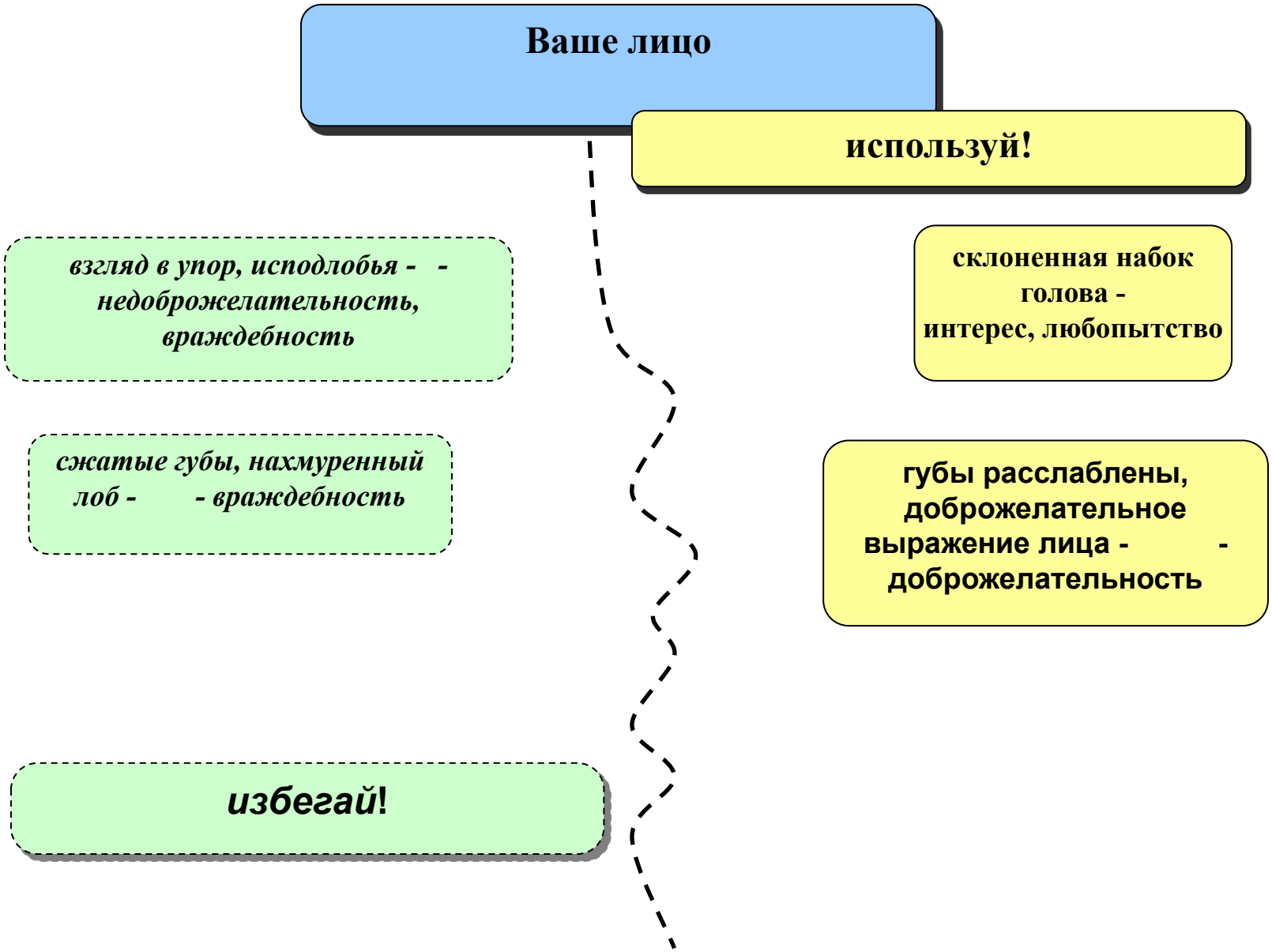
развернут от собеседника

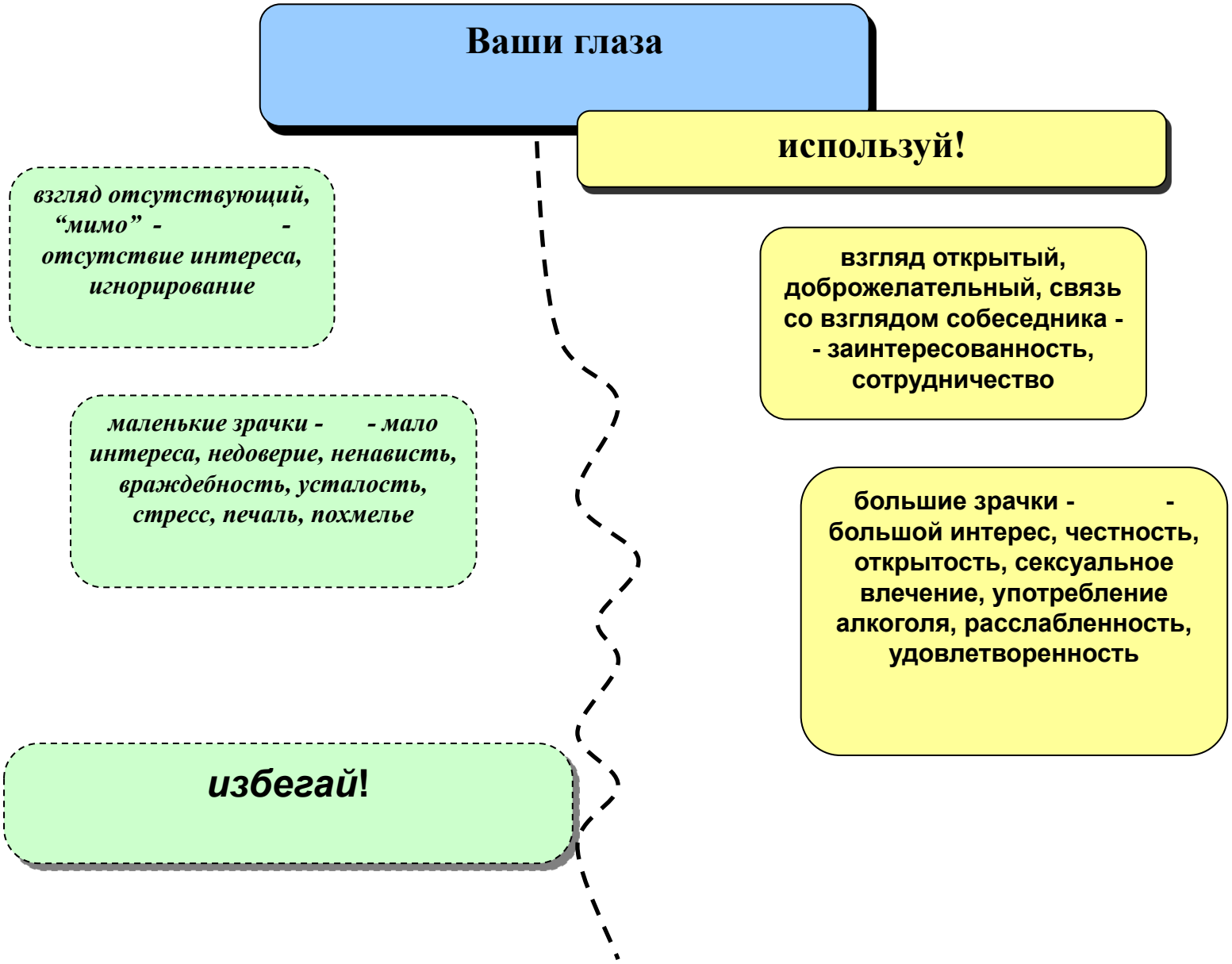
развернут к собеседнику

критическая оценка

заинтересованность

***избегай*!**


Ваше лицо
используй!
взгляд в упор, исподлобья - - недоброжелательность, враждебность
склоненная набок голова - интерес, любопытство
сжатые губы, нахмуренный лоб - - враждебность
губы расслаблены, доброжелательное выражение лица - - доброжелательность
избегай!


Ваши глаза
используй!
взгляд открытый, доброжелательный, связь со взглядом собеседника - - заинтересованность, сотрудничество
большие зрачки - - большой интерес, честность, открытость, сексуальное влечение, употребление алкоголя, расслабленность, удовлетворенность
взгляд отсутствующий, “мимо” - - отсутствие интереса, игнорирование
маленькие зрачки - - мало интереса, недоверие, ненависть, враждебность, усталость, стресс, печаль, похмелье
избегай!

Ваши жесты

используй!

- открытые руки - - открытость, искренность
- доброжелательное рукопожатие
- доверительное положение ладони
- заинтересованность

избегай!

- *закрытые руки - - закрытость, настороженность*
- *недоброжелательное рукопожатие*
- *агрессивное положение ладони – «Я ударю Вас дубиной по голове»*
- *прикосновение к носу, потирание века, уха, шеи - неискренность*