

# ТЕМА ТРЕНИНГА

## «Техники бесконфликтного поведения»



ЦЕЛЬ:

Развитие навыка  
бесконфликтного поведения с  
использованием техники  
транзактного анализа

# ПРАВИЛА ТРЕНИНГОВОЙ ГРУППЫ

1. Внимательно слушать друг друга.
2. Не перебивать говорящего.
3. Уважать мнение друг друга.
4. Я – высказывание.
5. Безоценочность суждений.
6. Активность.
7. Конфиденциальность.

# КОНФЛИКТ -

Столкновение противоположно направленных интересов, мнений, взглядов, целей, враждебное отношение.

В психологии КОНФЛИКТ определяется как отсутствие согласия между двумя или более сторонами – лицами или группами.



По мнению  
психотерапевта  
Эрика Берна, есть  
в каждом из нас  
Родитель, Взрослый,  
Ребёнок. Надо  
научиться узнавать  
их голоса, чтобы  
понять, почему мы  
так по-разному ведем  
себя с другими  
людьми и почему они  
по-разному ведут  
себя с нами.



Моменты нашего общения с другими  
Берн назвал «транзакциями».

Слово «транзакция» буквально  
переводится как «сделка».

И если понимать общение как сделку,  
которая должна привести  
к положительному результату,  
становится ясно, почему этот результат  
не всегда так хорош, как хотелось бы.

# ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ -

– ЭТО ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ ОПИСАНИЯ И АНАЛИЗА ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА – КАК ИНДИВИДУАЛЬНО, ТАК И В СОСТАВЕ ГРУПП. ЭТА МОДЕЛЬ ПОЗВОЛЯЕТ ЛЮДЯМ ПОНЯТЬ САМИХ СЕБЯ, И ОСОБЕННОСТЬ СВОЕГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ С ОКРУЖАЮЩИМИ

Вся история человечества это история конфликтов. Одни считают их однозначно негативным явлением, другие вполне естественным и даже в чем-то позитивным фактором, дающим импульс к развитию.



Однако, конфликтами можно управлять,  
если уметь различать Эго-состояния.  
За день мы много раз переходим из  
одного Эго-состояния в другое.  
Однако, общение из одних Эго -  
состояний ведет к сотрудничеству,  
и из других - к конфликту.

Эрик Берн заметил, что один и тот же человек, в зависимости от ситуации, действует, устанавливает контакт с другими по-разному, исходя из одного из трёх Эго-состояний, отличающихся одного от другого.

Родитель.

Взрослый.

Ребёнок.



## «Родитель» -

это состояние, в котором находит отражение информация, полученная нами в детстве от родителей и других авторитетных лиц, это **наставления, поучения, правила поведения, социальные нормы, запреты.**



Родитель использует такие формулировки, как **«Ты должен»**, **«Это нельзя»**, **«Надо делать так»**, **«Прекрати это немедленно»** и т. д. Заботливый **«Родитель»** выражается также через проявление таких качеств, как **тепло, ободрение, готовность помочь, сочувствие**: **«Не вешай нос»**, **«Хорошо получилось»**, **«Не ломай себе голову»**, **«Я могу вас понять»** и т. п.

«Ребенок» -

это импульсивное, не поддающееся контролю начало в человеке:

- это доверчивость, нежность,
- непосредственность, любопытство, творческая увлеченность, изобретательность;
- нежелание принимать решения, инфантильность и другие не очень позитивные для взрослого.



**Люди повинуются, чувствуют себя виноватыми или беспомощными, замыкаются в себе, требуют одобрения, обижаются на кого-либо, опасаются чего-либо, предъявляют повышенные требования к себе**

**«Ребенок»** использует такие выражения, как **«Я попробую»**, **«Почему всегда я?»**, **«Я не смогу этого сделать»**, **«Я боюсь»**, **«Я хотел бы»**. В этом состоянии человек пытается делать то, что, как ему кажется, ожидают от него.

# «Взрослый»

состояние, в котором человек способен объективно оценивать действительность в соответствии с информацией, полученной в результате собственного опыта, и на основе этого принимает независимые, адекватные решения.



**В этом состоянии человек трезво рассуждает, тщательно взвешивает, логически анализирует все свои и чужие поступки, действия, события, свободен от предрассудков, не поддается рассуждениям, открыто задает вопросы, может делить ответственность между собой и другими.**



Его вопросы начинаются со слов «Как?», «Что?», «Когда?», «Почему?», «Кто?», «Где?». **В высказываниях из этого состояния человек использует такие слова, как «возможно», «вероятно», «если сравнить», «по моему мнению», «я думаю», «полагаю», «по моему опыту», «я буду» и т. д.**

# РЕШЕНИЕ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

Задание:

Проведите трансактный анализ межличностного взаимодействия и оцените конфликтность человека в следующей ситуации

Старшая медсестра обращается к медсестре:  
«На каком основании вы не отметили количество  
медикаментов в книге учёта лекарственных  
средств?». Медсестра: «Давайте разберёмся».

Р

Р

В

В

Ре

Ре

P

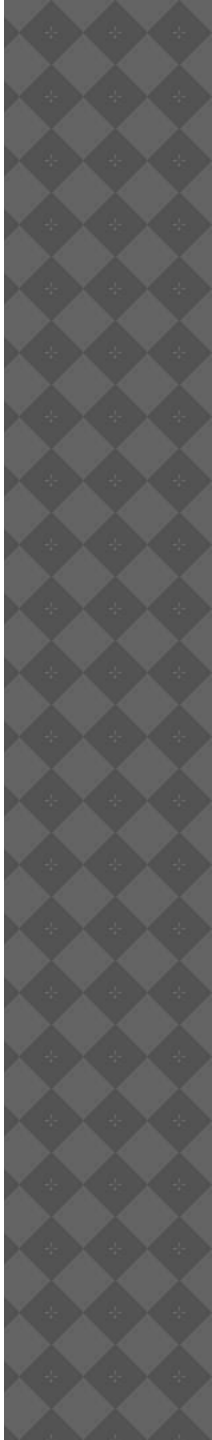
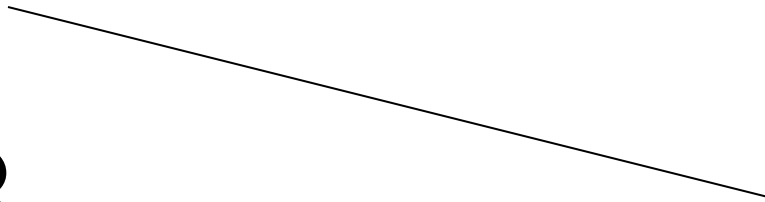
B

Pe

P

B

Pe



Главный врач спрашивает у своего заместителя: «Как вы думаете, что нужно сделать, чтобы исключить опоздания на работу сотрудников?». Заместитель: «У меня есть некоторые соображения по этому поводу».

P

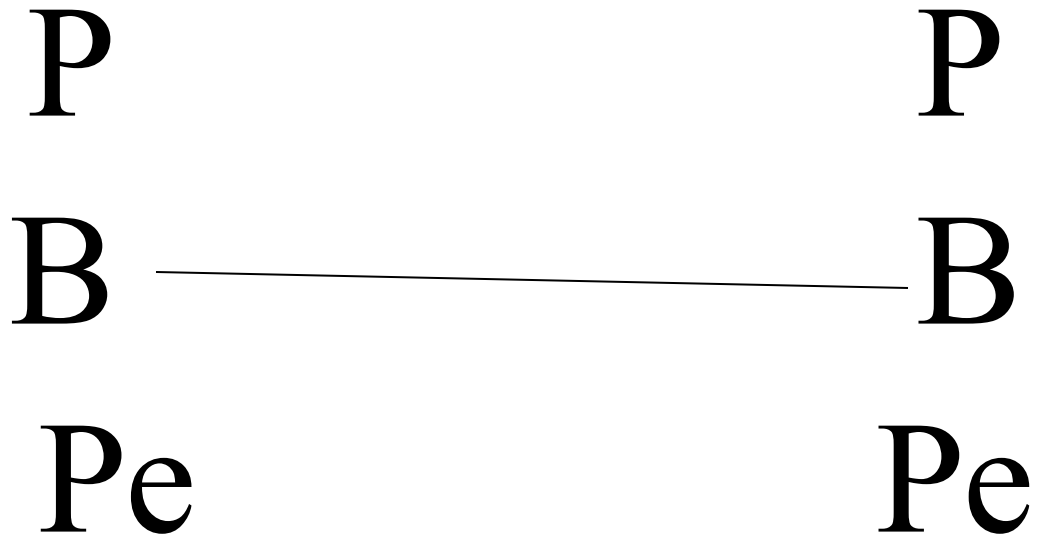
P

B

B

Pe

Pe



Врач обращается к старшей медсестре со словами упрека: «Вы не смогли обеспечить своевременность выполнения поставленной задачи». Заместитель: «Ой, меня отвлекли семейные обстоятельства».

Р

Р

В

В

Ре

Ре

P

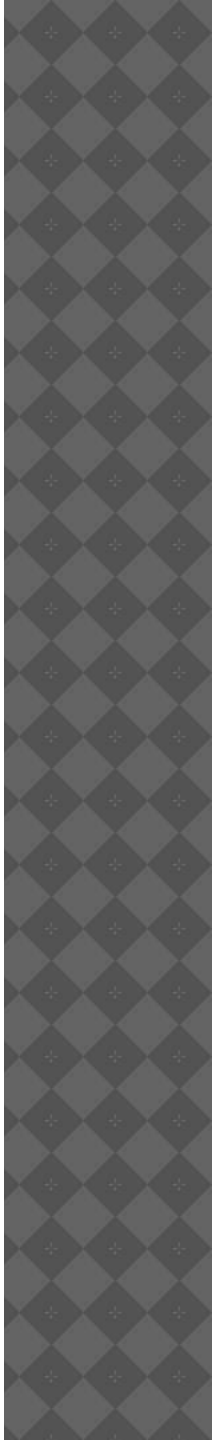
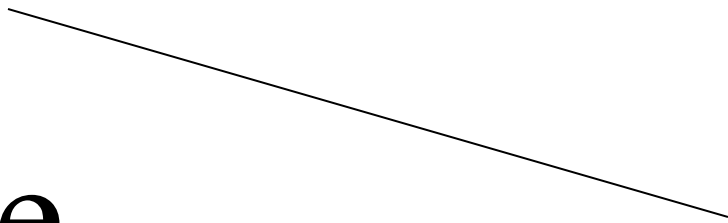
B

Pe

P

B

Pe





# РАЗРЕШИТЬ КОНФЛИКТ, ЗНАЧИТ:

- ⦿ Справедливо отнестись к инициатору конфликта
- ⦿ Создавать атмосферу сотрудничества
- ⦿ Стремиться ясности в общении
- ⦿ Стараться быть сдержанным
- ⦿ Не оскорблять чувства собственного достоинства
- ⦿ Быть открытым для новой информации

БЛАГОДАРЮ  
ЗА РАБОТУ!