



РГСУ

Эффективное поведение в конфликтной ситуации

Старший преподаватель кафедры УПП,
ДиА,
Мельничук Юлия Александровна

Анализ взаимодействий: основные идеи



Эрик Берн
американский психотерапевт

«Трансактивный» анализ

1

мультипликативная природа общения

2

разбиение процесса общения на элементарные составляющие и анализ этих элементов взаимодействия

Анализ взаимодействий: три основные позиции

«Родитель»

- требует, оценивает (осуждает или одобряет), учит, руководит, покровительствует

«Взрослый»

- рассудительность, работа с информацией

«Дитя»

- проявление чувств, беспомощности, подчинения

Анализ взаимодействий: три основные позиции

Пример:

Руководителю сообщили, что надо быть на некоем совещании. Идти надо, но не хочется.

В **Первый голос:** «Пустая трата времени на этом совещании, а здесь стол от бумаг ломится».

Р **Второй голос:** «Вообще-то это входит в число обязанностей, да и какой пример подам подчиненным, нарушая порядок».

Д **Третий:** «Не приду, шеф разозлится, неприятностей не оберешься».

И решение: «Ладно, пойду, но возьму с собой работу, сяду подальше, поработаю с бумагами».

Анализ взаимодействий: три основные позиции

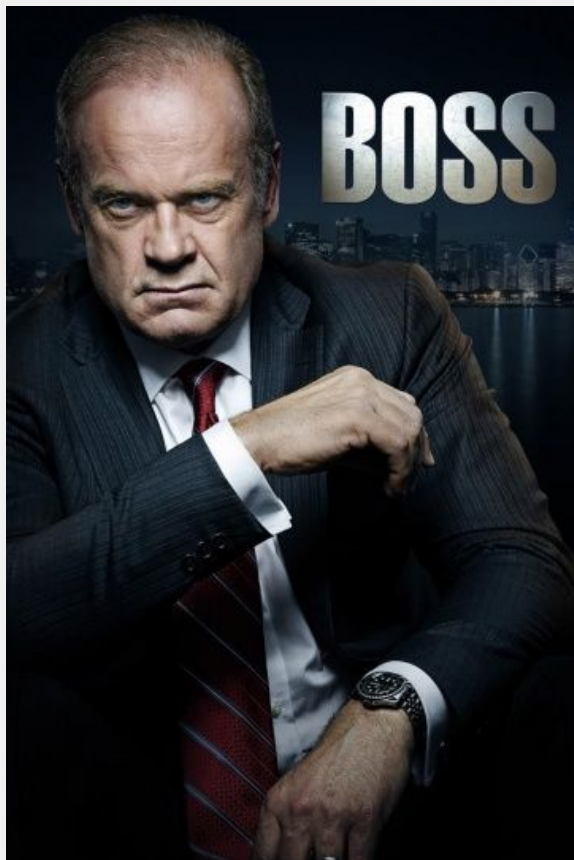
Пример:

Некая дама борется со своей полнотой. Сегодня, в день рождения одной из коллег в комнате появился торт - готовятся отметить это событие. Увидев торт, дама слышит три внутренних голоса.

- Д** Первый: «Какой вкусный торт!»
- В** Второй: «Здесь верных 500 килокалорий».
- Р** Третий: «Съешь, подкрепись, все равно уже время обеда»

И решение: «съесть маленький кусочек».

Анализ взаимодействий: Что дает трансактный анализ



В любой ситуации в той или иной степени проявляются каждая из трех позиций Р, В, Д. Искусство состоит в том, чтобы правильно определить решающую из них, в соответствии с которой и действует человек. Знание этой позиции позволяет предвидеть поведение собеседника и, следовательно, скрыто управлять им посредством введения его в соответствующую позицию

Анализ взаимодействий: Пристройка



Ершов П.М.
российский теоретик театра

пристройка сверху осуществляется при проявлении своего превосходства

пристройка снизу – подчинения

пристройка рядом - равного партнерства.

Анализ взаимодействий: признаки пристроек

сверху

- стремление доминировать; внешне может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения «ты»

снизу

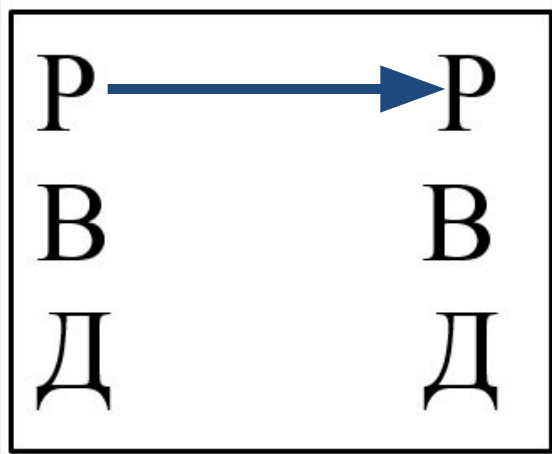
- выглядит как просьба, извинение, оправдание, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы, подавание руки ладонью вверх

на равных

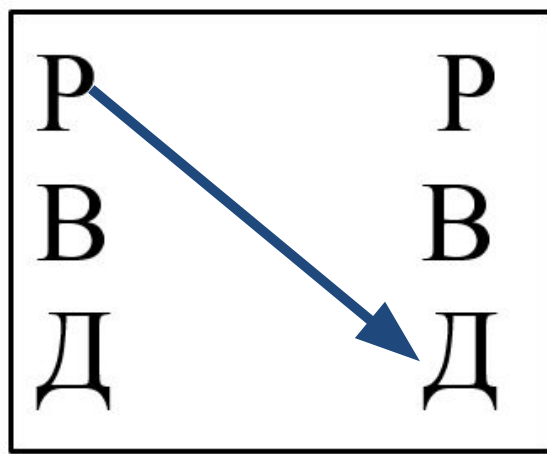
- отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию; характерны повествовательные интонации, вопросы и т.п.

Анализ взаимодействий: транзакции

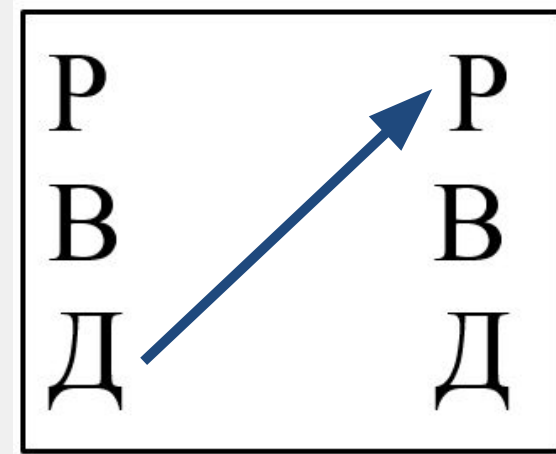
Транзакцией называется единица взаимодействия партнеров по общению, сопровождающаяся заданием позиций друг друга.



пристройками рядом



пристройками сверху

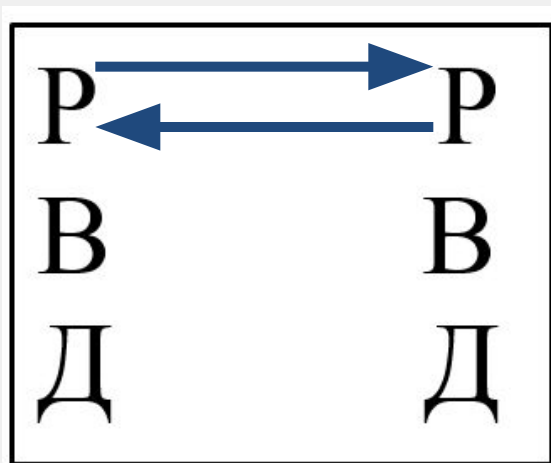


пристройками снизу

Анализ взаимодействий: транзакция «Демагог»

Один работник - другому: «Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют».

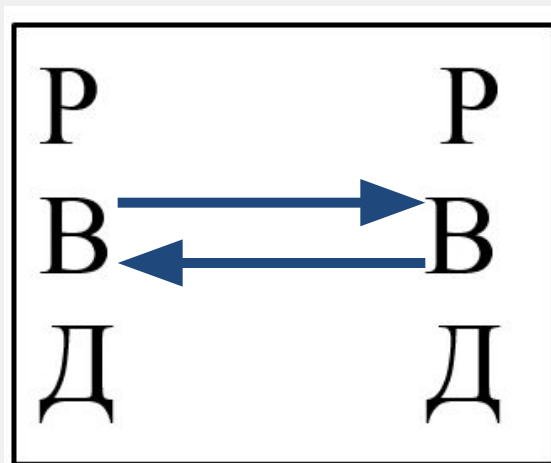
Второй: «Да уж, что позволено Юпитеру, не позволено быку»



Анализ взаимодействий: транзакция «Коллега»

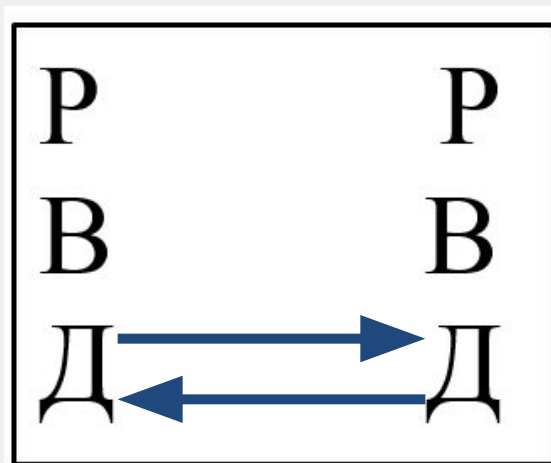
«Не подскажете, который час?»

«Сейчас без четверти двенадцать»



Анализ взаимодействий: транзакция «Шалун»

*Одна из сотрудниц обращается к другой:
«Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства
нет?»
«Давай»*

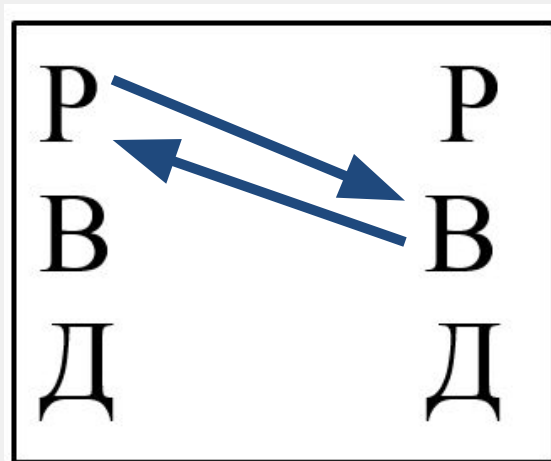


Анализ взаимодействий: транзакция «Профессор» и «Парламентер»

Начальник - подчиненному:

«Опоздывая, вы подрываете свой авторитет»

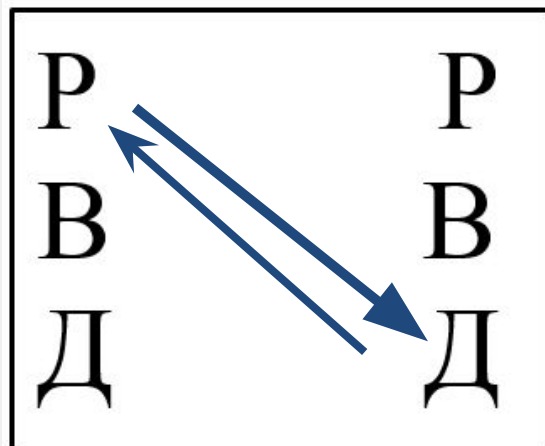
«Я понимаю и сделаю необходимые выводы»



Анализ взаимодействий: транзакция «Босс» и «Недотёпа»

Руководитель-подчиненному: «Как вам не стыдно опаздывать?!»

Подчинённый: «Извините, больше не буду»



Анализ взаимодействий: транзакция «Воспитатель» и

«Почемучка»

Ученик (с обидой):

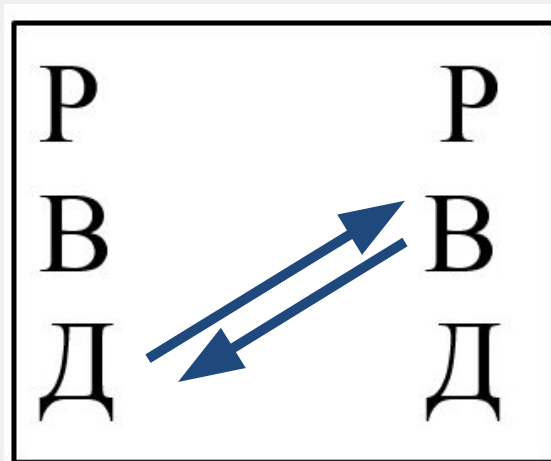
«А за что вы мне поставили тройку?»

Учитель:

«Ты забыл, что квадратный корень имеет и значение со знаком минус»

Ученик

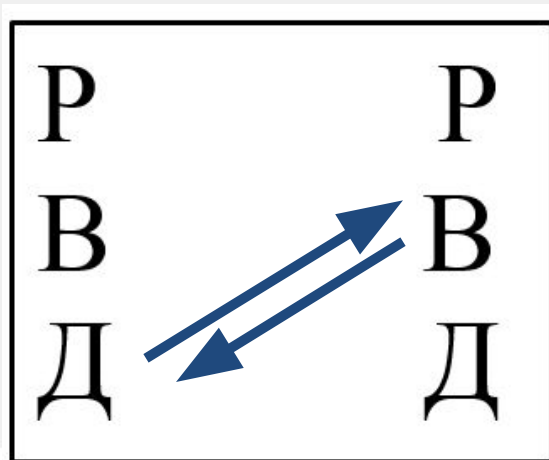
Учитель



Анализ взаимодействий: транзакции со взаимодополнением

В них распределение ролей, задаваемое инициатором, принимается адресатом, поскольку его устраивает: их позиции являются как бы частью одного целого, не противоречащими, а дополняющими одна другую. Обратная транзакция при этом является зеркальным отображением исходной.

Это означает комфортное, бесконфликтное общение. Но, к сожалению, так бывает далеко не всегда.



Анализ взаимодействий: транзакции без взаимодополнения

Если распределение позиций, задаваемое инициатором, не устраивает адресата, то это может привести к конфликту, то есть является конфликтогеном. Чем сильнее рассогласование позиций, тем сильнее конфликтоген и большая вероятность возникновения конфликта. Рассогласование позиций может содержать и «уколы», подчас болезненные, для одного или обоих партнеров.

На транзактной схеме рассогласование проявляется в том, что стрелки будут непараллельны. Могут они и пересечься. Пересечение стрелок означает сильный конфликтоген, ссору или состояние накануне ссоры

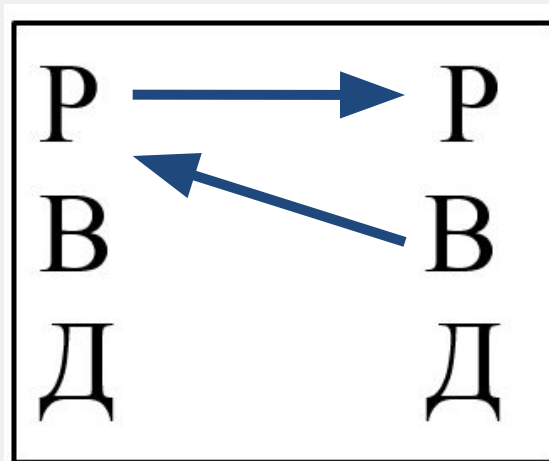
Анализ взаимодействий: транзакция «Парламентер» против

«Босса»

Демагог

Один работник - другому: «Эти начальники хорошо устроились: требуют от нас то, что сами не выполняют».

Второй: «Смотря какой начальник. Про своего шефа, например, я так сказать не могу»



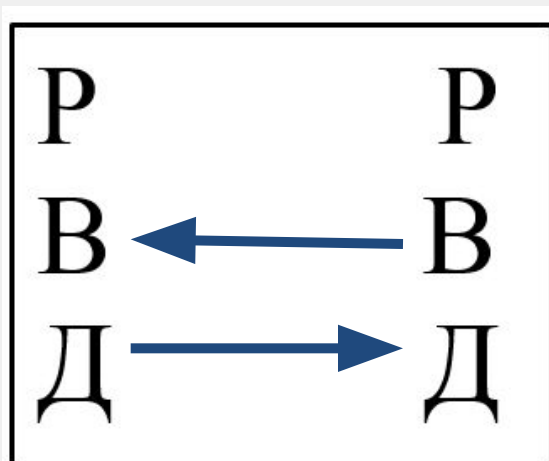
Анализ взаимодействий:

транзакция «Коллега» против «Шалуна»

Шалун

Один работник - другому: «*Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?*».

Второй: «*Дай мне, пожалуйста, ведомость за прошлый месяц*»

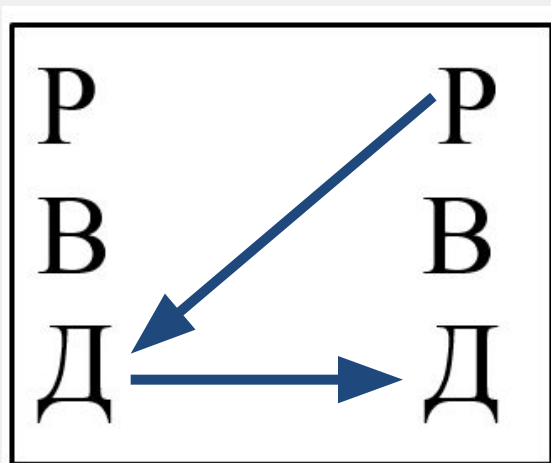


Анализ взаимодействий: транзакция «Босс» против «Шалуна»

Шалун

Один работник - другому: «Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?».

Второй: «Как не стыдно такое предлагать? А работать кто будет?»



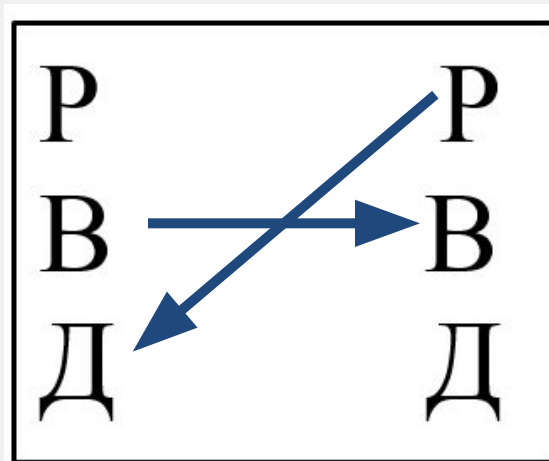
Анализ взаимодействий: транзакция «Босс» против «Коллеги»

Начальник сводного отдела:

«Я хочу посоветоваться, что предпринять, чтобы службы не срывали сроки сдачи отчетов».

Руководитель:

«Здесь и обсуждать нечего! Слабо требуете!»



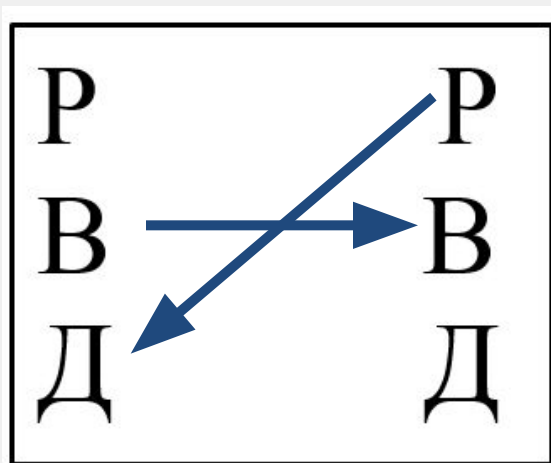
Анализ взаимодействий: транзакция «Босс» против «Коллеги»

Начальник сводного отдела:

«Я хочу посоветоваться, что предпринять, чтобы службы не срывали сроки сдачи отчетов».

Руководитель:

«Здесь и обсуждать нечего! Слабо требуете!»



Анализ взаимодействий: транзакция жена, теща и зять

Муж пришел домой с опозданием на три часа с запахом спиртного. Дома были в это время жена и теща.

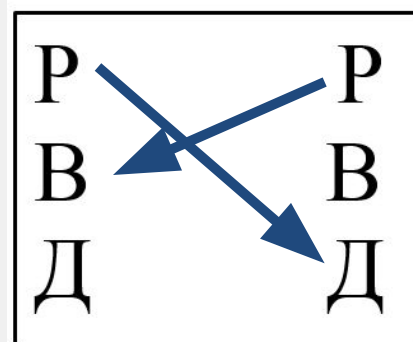
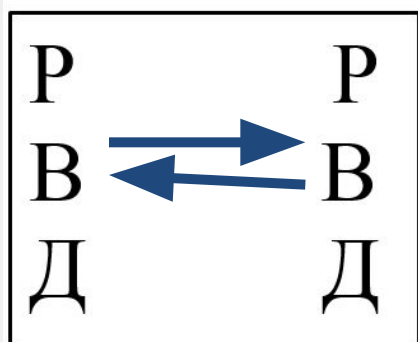
Жена: «Сережа, что случилось?»

«Потом объясню».

Теща:

«Ты где это шлялся?»

«Это наша семья. Мы разберемся без посторонней помощи»



Анализ взаимодействий: скрытые трансакции

Трансактный анализ позволяет описать не только то, что говорят партнеры, но и подтекст, выражаемый интонацией или просто подразумеваемый (чтение между строк). Рассматривая всевозможные манипуляции, мы видели, что именно подтекст, специально построенные скрытые воздействия позволяют манипулятору управлять собеседником против его воли.

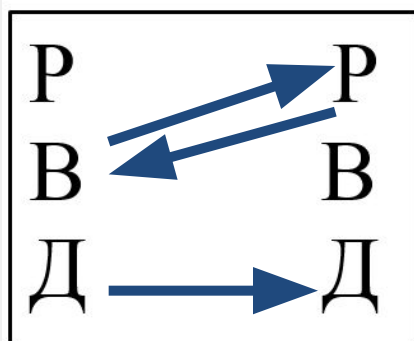
На трансактной схеме скрытые трансакции изображаются пунктирными стрелками.

Анализ взаимодействий: Безынициативный сослуживец

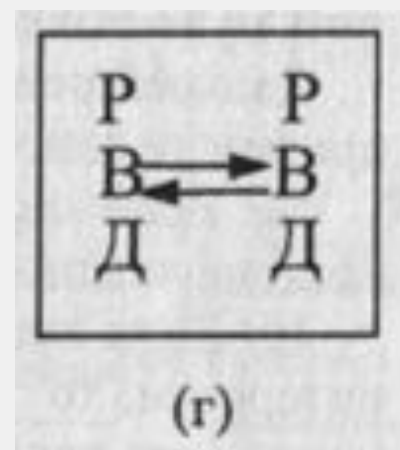
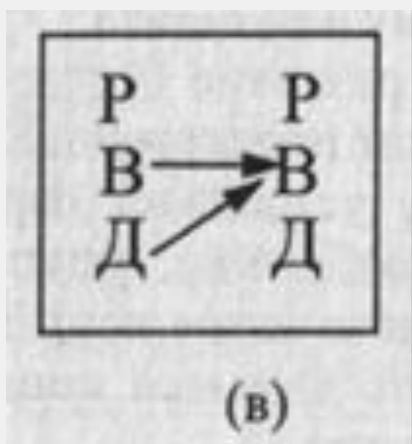
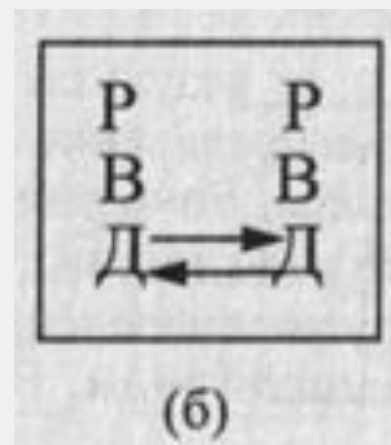
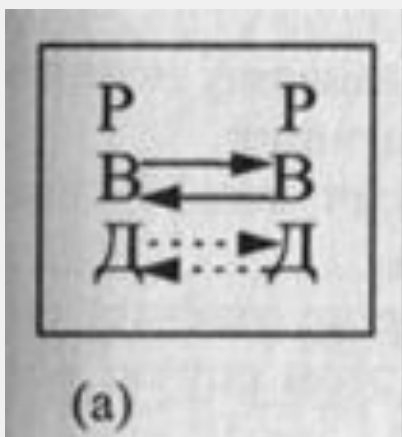
Сотрудница обращается к своему коллеге:

«Сегодня - день зарплаты на соседнем предприятии, и у моего подъезда не протолкнуться от пьяных (рядом с домом винно-водочный отдел гастронома). Вы не можете проводить меня, вам ведь, кажется, в мою сторону?».

«Разумеется, — отвечает тот, — я помогу вам»

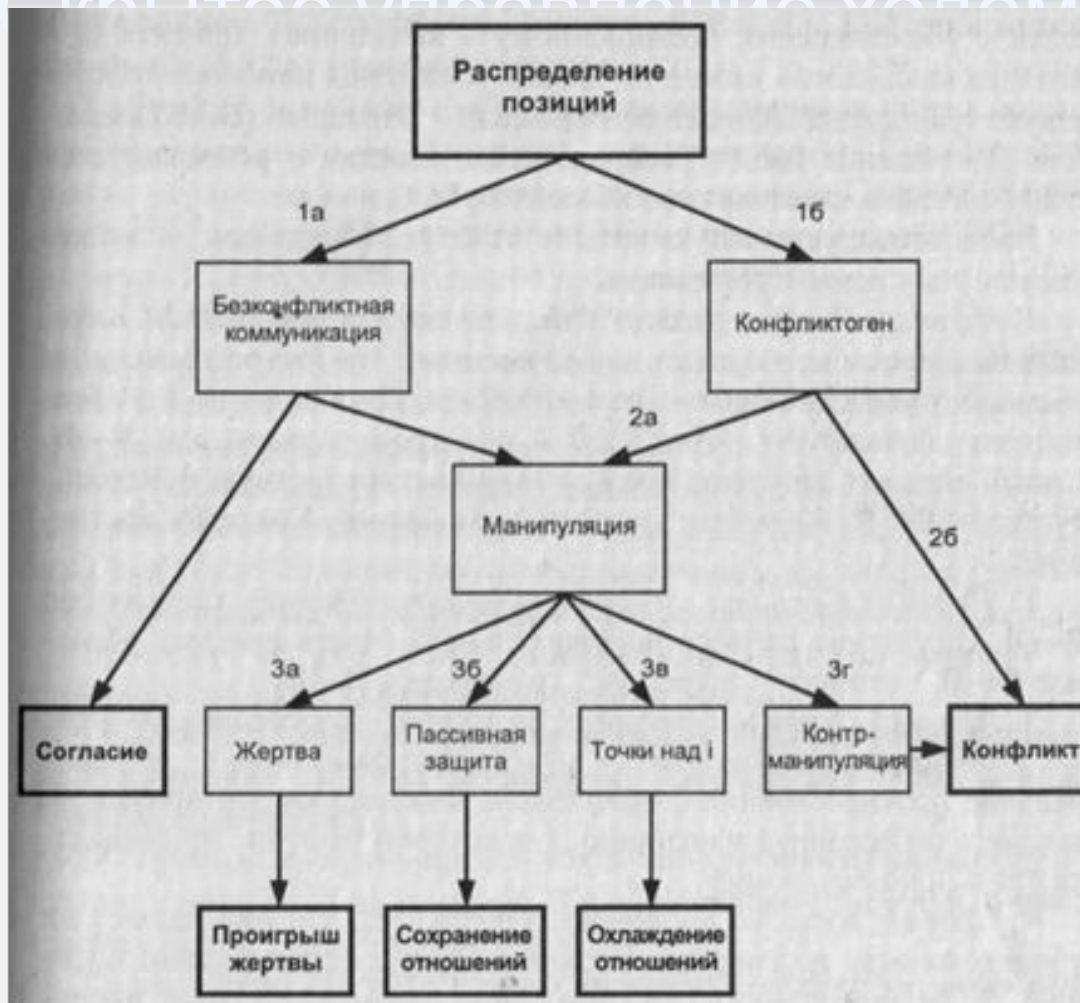


Анализ взаимодействий: Незванный гость хуже



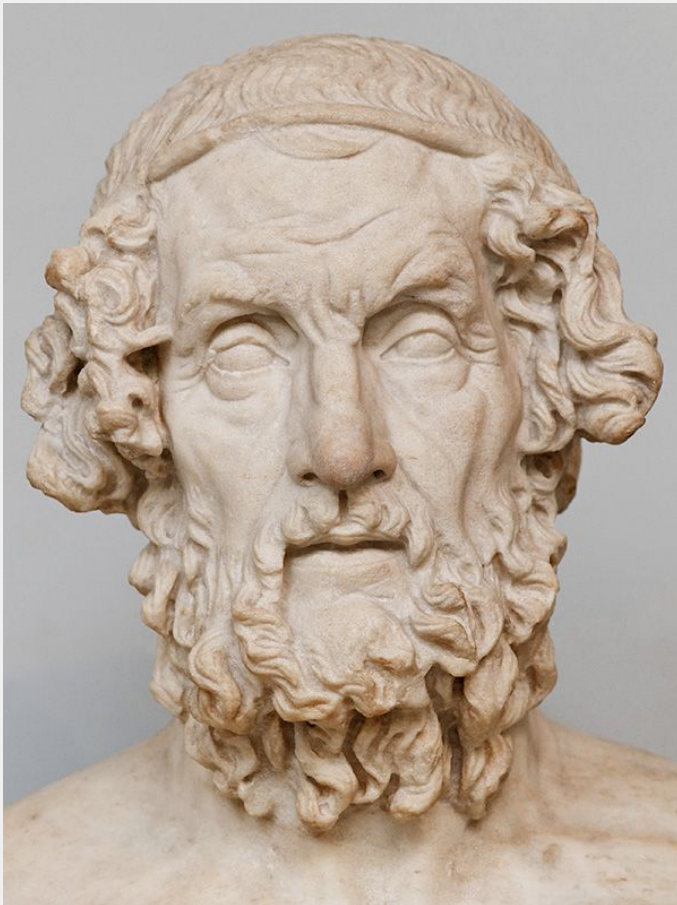
Трансактный анализ скрытого управления:

Скрытое управление ходом беседы



Трансактный анализ скрытого управления:

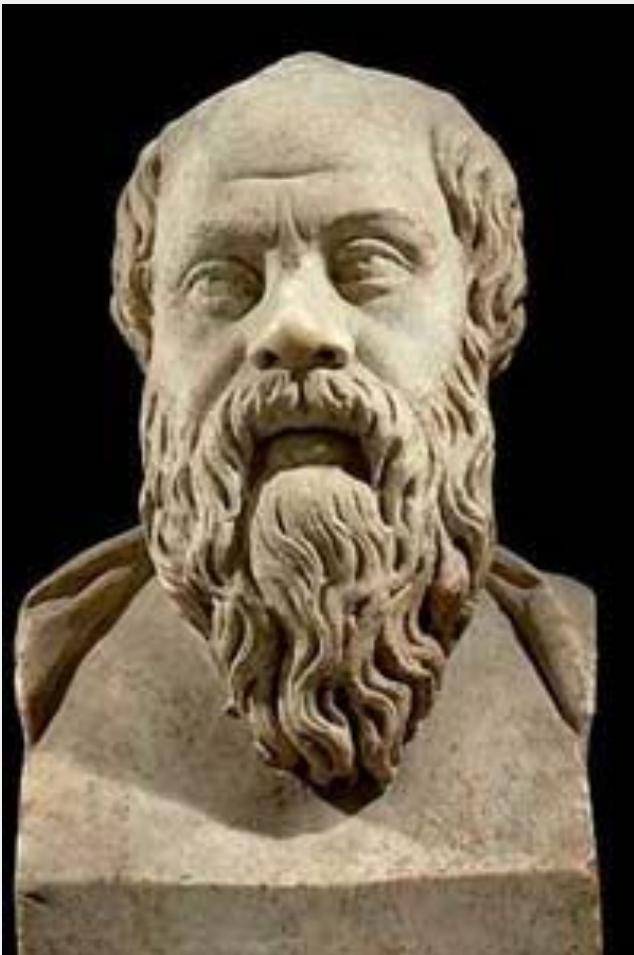
Трансактный анализ правил убеждения



1. **Правило Гомера** требует избегать слабых аргументов, начинать не с просьбы, а с сильных аргументов. Эти две рекомендации оберегают убеждающего от позиции Дитя (Д), а сильные аргументы сразу фиксируют позицию В и пристройку рядом, т.е. $V \rightarrow V$. Самый сильный аргумент в конце вызывает и ответную пристройку рядом $V \leftarrow V$. Желаемая взаимная транзакция «Коллеги» достигнута.

Трансактный анализ скрытого управления:

Трансактный анализ правил убеждения



2. **Правило Сократа:** задание вопросов означает транзакцию $V \rightarrow V$. Получение первого положительного ответа рождает обратное $V \leftarrow V$, а второго - закрепляет транзакцию $V \leftarrow V$.

Трансактный анализ скрытого управления:

Трансактный анализ правил убеждения



3. **Правило Паскаля** призывает не загонять собеседника в угол, т.е. в положение, из которого у него только один выход - эмоциональное противостояние с обидчиком. Фактически это призыв не загонять собеседника в позицию Д, в которой решение принимается под влиянием эмоций.

Трансактный анализ скрытого управления:

Трансактный анализ правил убеждения



4. **Правило имиджа и статуса** утверждает, что они влияют на убедительность аргументов. Низкий имидж и статус являют позицию Д (беспомощность, преобладание эмоций). Правило предупреждает от попадания в позицию Д. Высокие имидж и статус убеждающего позволяют внимательно отнестись к его аргументам. То есть способствуют занятию лицом, принимающим решение, позиции В.
5. То же самое можно сказать и о правиле **«Не загоняйте себя в угол, не снижайте свой статус»**.
6. Правило **«Не снижайте статус собеседника»** имеет ту же трансактную интерпретацию, что и правило Паскаля.

Трансактный анализ скрытого управления:

Трансактный анализ правил убеждения

7. **Правило приятного собеседника** действует на нескольких уровнях. У изначальной позиции Р, в которой обычно находится ЛПР, оказываются ненужными функции «учит», «требует», «критикует». Срабатывают другие: «покровительствует», «положительно оценивает». Удовлетворяется потребность в положительных эмоциях (идет скрытая трансакция Д—>Д). Все эти трансакции обеспечивают благожелательное отношение к аргументам убеждающего. Результирующей позицией Р и Д у ЛПР становится благожелательная трансакция коллеги.

8. **Правило начинать с объединяющих моментов**, а не с того, что вас разъединяет, содержит два компонента. Трансактный анализ первой из них аналогичен случаю правила Сократа. Начиная же с разделяющих моментов, убеждающие толкают ЛПР на позицию Р (критика, требование доказательств).

Трансактный анализ скрытого управления:

Трансактный анализ правил убеждения



9-12. Желаемая транзакция «Коллеги» достижима и удерживается только при полном понимании тончайших движений мыслей и чувств ЛПР, чему и способствуют **правила эмпатии, хорошего слушателя, уточняющих вопросов и использования пантомимической информации**. Последнее правило имеет два аспекта:

- а) по невербальным проявлениям ЛПР судить о его позиции;
- б) говорящий повышает пантомимикой убедительность аргументов (достижение позиции В). Если же невербальные проявления убеждающего противоречат его словам, то ЛПР переходит на позицию Р (критическая оценка, требование доказательств).

Трансактный анализ скрытого управления:

13. **Правило избегать конфликтогенов** оберегает убеждающего от столкновения ЛПР на позицию Р (критическая оценка) и Д (чувство возмущения).
14. **Правило удовлетворения какой-либо из потребностей ЛПР** прочно ставит ЛПР на позицию В и обеспечивает требуемую пристройку рядом типа Коллеги.

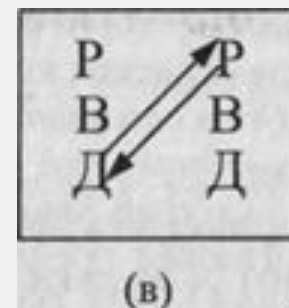
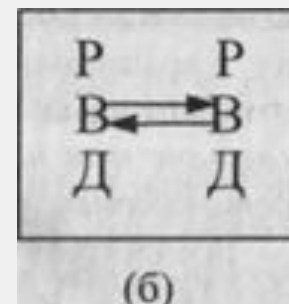
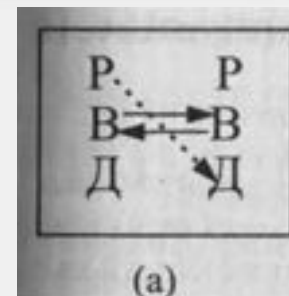


Трансактный анализ скрытого управления:

13. **Правило избегать конфликтогенов** оберегает убеждающего от столкновения ЛПР на позицию Р (критическая оценка) и Д (чувство возмущения).
14. **Правило удовлетворения какой-либо из потребностей ЛПР** прочно ставит ЛПР на позицию В и обеспечивает требуемую пристройку рядом типа Коллеги.

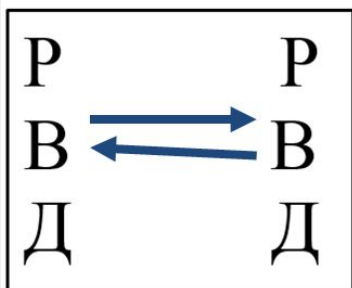


Трансактный анализ манипуляцией: Манипуляция «Боишься?»

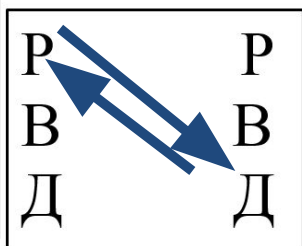


Трансактный анализ манипуляцией: Манипуляция «А слабо тебе!..»

Один говорит другому: «Махнем, не глядя, карман на карман», точно зная, что в своем кармане нет ничего ценного, а в кармане другого есть что-то, представляющее для него интерес.



школьник говорит отцу: «А слабо тебе решить задачу». Отец вызов принимает, выполняя за сына его работу.



Последний поединок Гамлета

Манипуляция типа «А слабо тебе» фактически была использована королем для организации «спортивного» поединка Гамлета с Лаэртом. Зная, что оба они фехтуют прекрасно, он предложил поединок на условиях, отказ от которых мог быть расценен как слабость. Он якобы побился об заклад, что Лаэрт победит, но с преимуществом не более чем в три удара. Так принц Датский был вовлечен в свой последний бой.



РГСУ



**СПАСИБО ЗА
внимание!**