

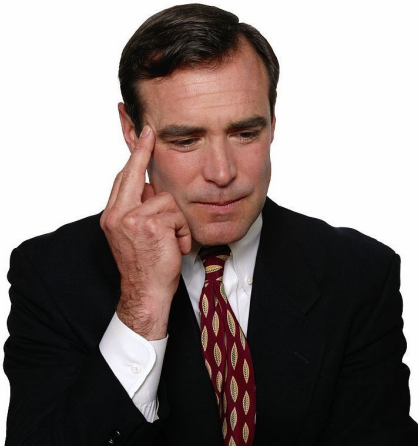
Занятие № 1.

ОСНОВЫ межличностного общения (по Э.Берну)

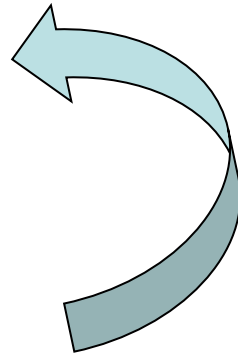
Учебные вопросы:

1. Транзакционный анализ Э.Берна.

Состояния человека по Э.Берну



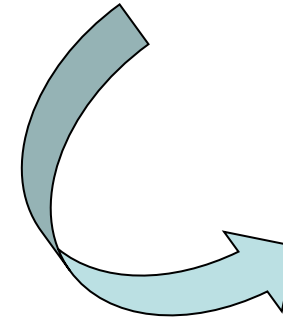
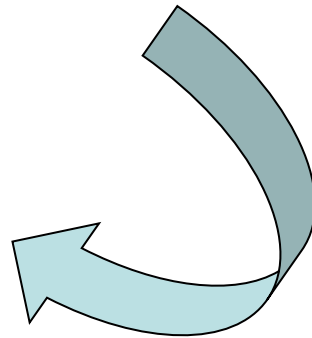
Взрослый



Родитель



Ребенок



РОДИТЕЛЬ - говорит, действует и чувствует так, как это делали в его детстве его родители или другие, пользовавшиеся авторитетом лица.

Позиция содержит все правила и запреты, которые маленький человек узнает в детстве: *входя в дом, вытирай ноги; никогда не разговаривай с незнакомцами; спички зажигать опасно* и т.д.

В рамках позиции все правила и принципы являются абсолютной истиной, которая не подвергается сомнению.

Информация Родителя становится источником серьезных проблем.

Можно предположить, что человек общается с позиции Родителя, если он хмурит брови, снисходительно кивает, гладит по голове и т.п.

Речь Родителя часто содержит оценку - положительную или отрицательную, но не подвергающуюся сомнению, - а также слова *“надо”, “нельзя”, “должен”, советы и указания*.

Высказывания Родителя обычно безапелляционны, характерны словосочетания вроде *“Запомни раз и навсегда”, “Сколько можно повторять”*.

Общение с позиции Родителя, как правило, связано с ситуациями опеки, покровительства, авторитета, с установлением норм и правил: общение *“сверху вниз”*, с позиции *старшего* не обязательно по возрасту.

Родитель может быть как критическим, так и опекающе-заботливым.

Примеры:

(Муж - жене.) Бедлам в доме, ничего нельзя найти! Неужели так трудно сделать уборку?

(Подруга - подруге.) Ну не волнуйся так сильно, ты же все выучила. Я уверена, ты соберешься с духом и все прекрасно сдашь.

РЕБЕНОК - также отражает опыт детства. Но, в отличие от Родителя, сохраняет в основном эмоции и переживания, впечатления и чувства - как положительные, так и отрицательные.

В общении с этой позиции ярко выражен невербальный компонент: Ребенок *плачет, смеется, надует губы, вздрагивает от испуга, хнычет, дразнит, смущается.*

Характерные словосочетания: *“хочу”, “не хочу”, “боюсь”, “не буду”, “подумаешь”, “не могу”, “что же мне делать”.*

Поведение в данной позиции имеет много общего с детским: *принятие положения младшего или зависимого, обращение за помощью или, наоборот, капризы, выражение упрямства.*

Позиция Ребенок проявляется в общении не только в ситуациях, имеющих сходство с детским опытом, но и во многих других, где эмоции и переживания преобладают над оценками и рассуждениями, а также для огромного числа ситуаций невербального общения - взаимодействие влюбленных, танцы, игры и пр.

Примеры:

(Подчиненный - начальнику.) Я очень старался, но у меня все равно ничего не получается. Не могли бы вы объяснить мои ошибки?

(Сотрудник - другому сотруднику.) Шеф может сделать со мной все, что хочет, но я не буду больше заниматься этим дурацким отчетом!

(Друг - другу.) Классно мы вчера на дискотеке оттягивались, правда?

ВЗРОСЛЫЙ – общение основано на самостоятельно полученном опыте и знаниях, фактах и оценках.

Поведение Взрослого опирается на расчет, оно логично и рационально.

Взрослый оценивает правила, содержащиеся в Родителе, и подтверждает их правильность или опровергает.

Взрослый решает, какие из чувств Ребенка может проявлять, а какие - нет, уместно это или неуместно.

Общение с позиции Взрослого - *обсуждение, высказывание мнений, обмен сведениями и информацией, беседа по поводу совместных действий.*

Мимика Взрослого способствует этому: *прямой взгляд, заинтересованность, задумчивость.*

В речи Взрослого используются слова *“почему”, “что”, “где”, “когда”, “кто”, “как”, “сколько”, “по сравнению”, “вероятно”, “я полагаю”, “по-моему”.*

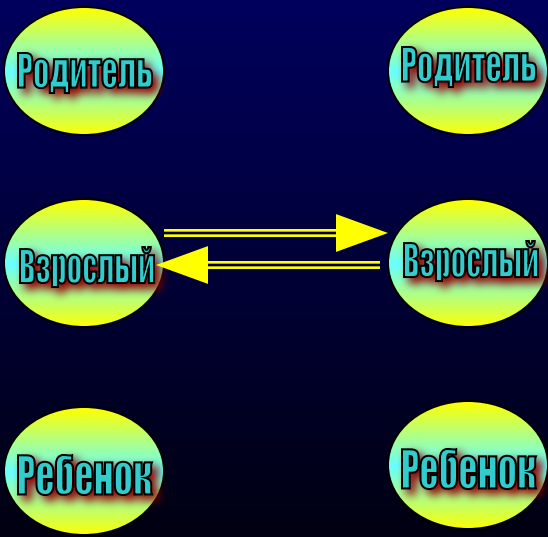
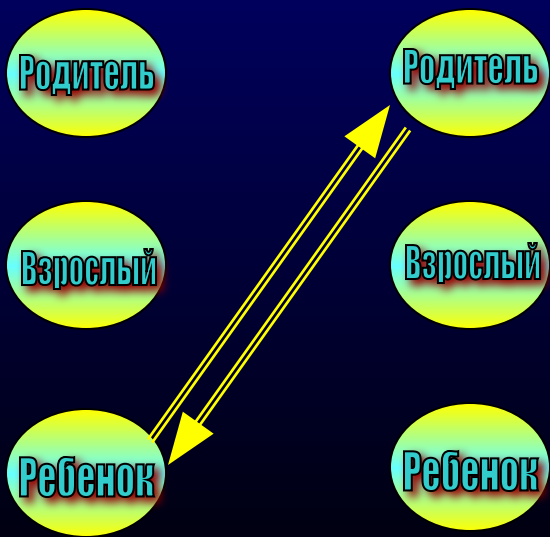
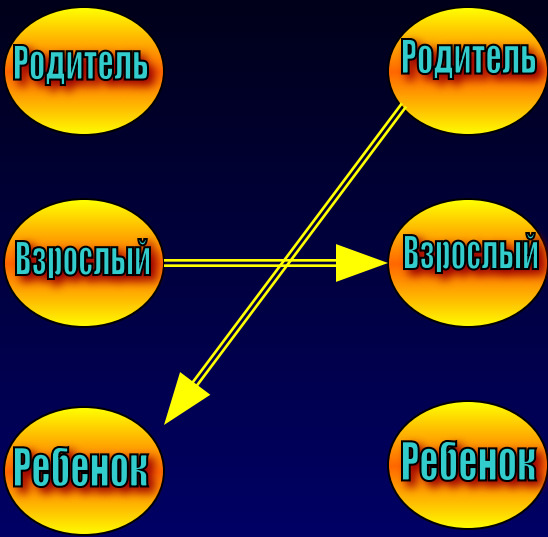
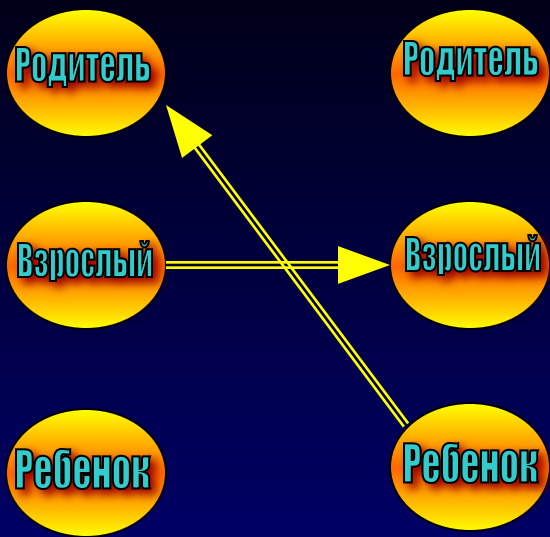
Общение с позиции Взрослого - это обмен репликами по конкретному поводу.

Примеры:

Без получения дополнительной информации отчет составить невозможно.

Когда будет следующая лекция?

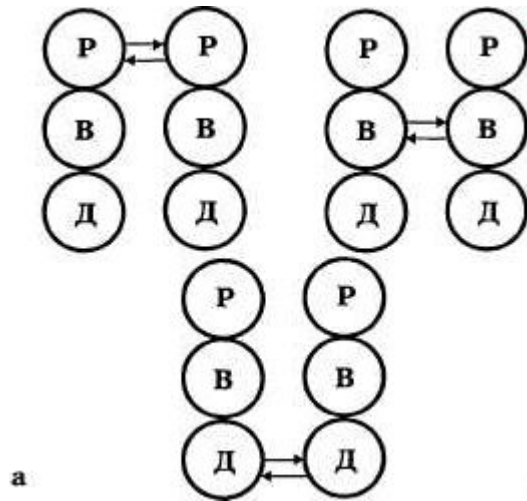
ФОРМЫ МЕЖЛИЧНОСТНОГО ОБЩЕНИЯ по Э.БЕРНУ



Самый простейший процесс общения - это обмен одной транзакцией, по следующей схеме:
«Стимул» собеседника № 1 вызывает «реакцию» собеседника № 2, который, в свою очередь, направляет «стимул» собеседнику № 1, то есть почти всегда «стимул» одного становится толчком для «реакции» второго собеседника.

Параллельные транзакции

Равноправные транзакции

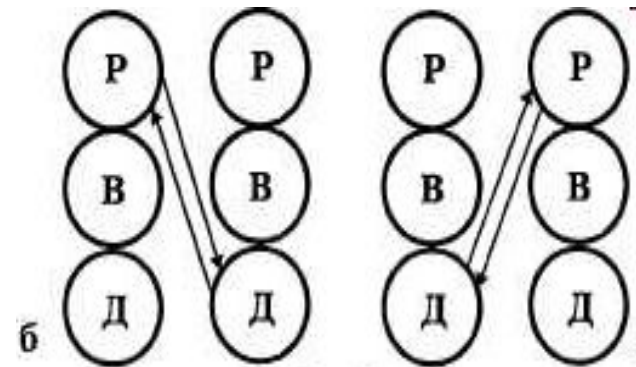


По линии Р-Р мы сплетничаем или говорим банальности («Молодежь распустилась!» — «Да, мы были значительно скромнее!»).

По линии В-В работаем («Подай разводной ключ!» — «На!») или обмениваемся информацией («Который час?» — «Двенадцать!»).

По линии Д—Д любим или развлекаемся («Пойдем в кино?» — «Хорошая идея!»).

Наклонные транзакции



Возникают в ситуации опеки, заботы, подавления или восхищения («Надень зимнюю шапку!» - «Хорошо!»).

Параллельные трансакции

Родитель - Ребенок

Муж. Бедлам в доме, ничего нельзя найти! Неужели так трудно сделать уборку?

Жена. Прости, пожалуйста, это потому что меня задержали на работе. Я сейчас быстро-быстро все уберу.

Взрослый - Взрослый

Муж. Нынешние цены просто ужасны!

Жена. На зарплату или пенсию жить уже совершенно невозможно.

Студент. Когда будет следующая лекция?

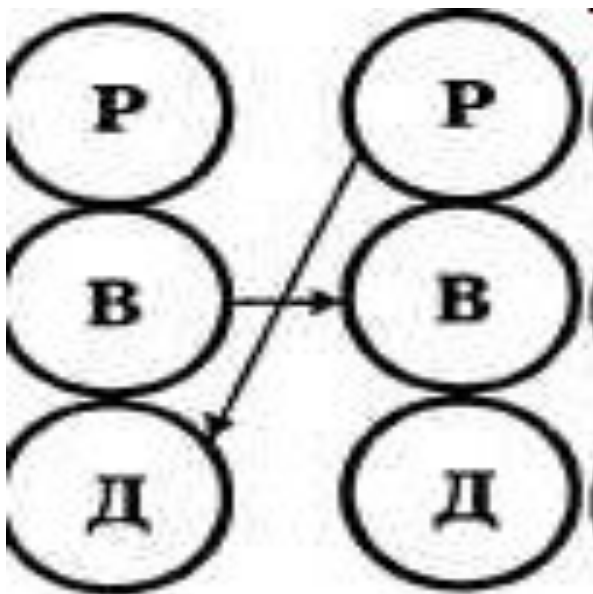
Студент. В следующую среду.

Ребенок - Ребенок

Работник. Шеф может сделать со мной все, что хочет, но я не буду больше заниматься этим дурацким отчетом!

Работник. Ну и я не собираюсь за всех отдуваться!

Перекрещивающиеся транзакции



Вопрос: Взрослый – Взрослому:
«Который час?»

Ответ: : Родитель – Ребенку:
«А где твои часы?»»

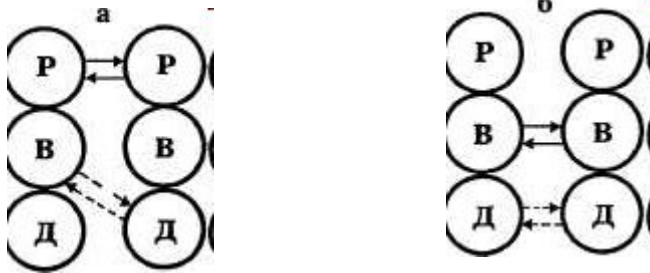
Вопрос: Взрослый – Взрослому: Ты не знаешь, где мой ключ от квартиры?

Ответ: : Родитель – Ребенку: Ты ослеп, что ли? Он же в двери торчит.

Вопрос: Взрослый – Взрослому: Надоело сидеть за лекциями! Пошли погуляем.

Ответ: Ребенок – Родителю: Когда будет следующий семинар по логике?

Скрытые транзакции



Скрытые транзакции имеют два уровня: *осознаваемый, социальный*, где связаны два Взрослых партнера по общению, и *скрытый, психологический*, где Дитя одного партнера провоцируется каким-нибудь другим компонентом второго партнера.

Инициатива как будто принадлежит Взрослому, но исход общения зависит от желаний Дитяти. И тайное становится явным.

Официант: Что будете пить?

Посетитель (с некоторой растерянностью — пить вообще не собирался, просто зашел пообедать):
Коньяк с шампанским.

Здесь как будто идет разговор двух Взрослых. Правильно было бы ответить: «Да, у вас великолепный ресторан и отличные напитки, но я зашел просто пообедать» и потом заказать еду. Но Взрослый официанта тонко провоцирует Дитя посетителя, как бы говоря: «Неужели такой солидный не может позволить себе...». И Дитя заставляет Взрослого заказать спиртные напитки. Ведь с точки зрения Взрослого, выпивка — глупость, А слова. Взрослого посетителя имеют скрытый подтекст, который принадлежит Дитяи: «Я докажу этому... официанту, что я посетитель не хуже другого». Спиртные напитки, может быть, и высокого качества. Но это, как минимум, лишняя трата времени, денег и вред здоровью.

Несколько примеров скрытых транзакций :

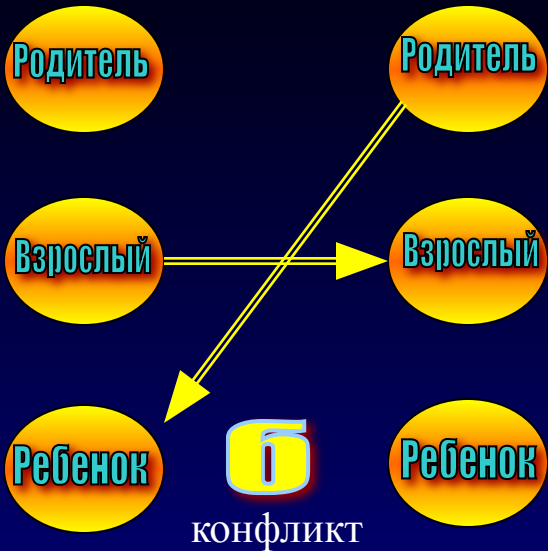
Юноша – подруге: Приходи послушать мою музыку.

Цель: (Лишь бы мы остались с тобой наедине).

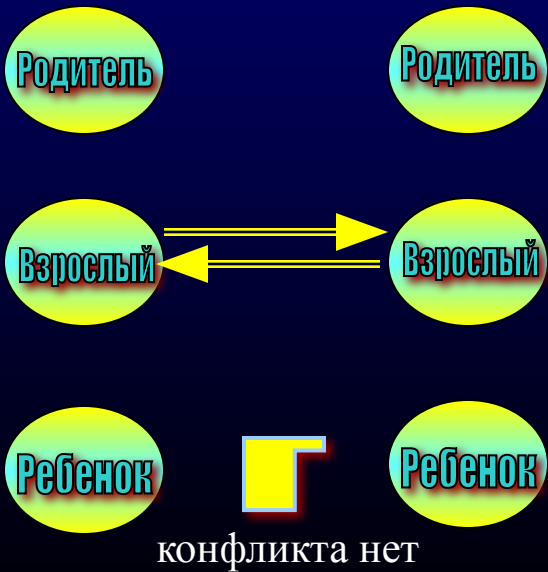
Продавец (деловым тоном) покупателю: Это хорошая вещь! Но для Вас это довольно дороговато .

Цель: (Пытается вызвать реакцию , апеллируя к Ребенку в психике клиента)

ЗАКОНЫ ОБЩЕНИЯ по Э.БЕРНУ



1. Если общение идет по схеме горизонтальной или наклонной транзакции, оно может идти неограниченно долго. Конфликта нет и не будет.



2. Если общение идет по схеме перекрестной транзакции, общение прекращается и начинается конфликт.