

Хотя каждый человек характеризуется устойчивым типом личности и доминантной модальностью, состояние личности меняется во времени под воздействием как внутренних психических процессов, так и внешних воздействий. Психологическая теория, с помощью которой можно довольно эффективно описать переходы между разными состояниями человеческой психики, называется транзактным анализом.

Транзактный анализ был основан американским психотерапевтом Эриком Берном в 1955 г. Берн описал три "Я"-состояния, в которых может находиться каждый человек и которые попеременно, а иногда и вместе определяют характер внешней коммуникации. "Я"-состояния - нормальные психологические феномены человеческой личности.

Три "Я"-состояния по Э. Берну

РОДИТЕЛЬ (Р) - уверенность в правоте своих моральных требований, авторитетный тон, покровительство и защита слабых, "наша совесть", "автопилот, принимающий обыденные рутинные решения, и тормоза, автоматически удерживающие человека от опрометчивых поступков", в то же время безапелляционность суждений, догматизм, сознание своего превосходства, присвоение права наказывать и т.д.

Девиз - *должен, нельзя.*

ВЗРОСЛЫЙ (В) - расчет, контроль за собственными действиями, контроль за действиями двух других "Я"-состояний, трезвые оценки, понимание относительности догм, ориентация на действия, в то же время излишний скептицизм, скованность (недостаток импровизации), ограниченность фантазии, недооценка эмоциональных сторон жизни и т.п. Канал получения знаний, требующий волевого и физического усилия.

Девиз - *целесообразно, полезно.*

ДИТЯ (Д) (или ребенок) - источник желаний, влечений, потребностей; радость, интуиция, творчество, фантазия, любознательность, спонтанная активность, доверчивость, а в то же время страхи, капризы, недовольство, робость, неуверенность,

Состояния личности и коммуникации

Автор: Филонович С. Р.

беспомощность, несдержанность. Эмоциональный канал, самый быстродействующий.

Девиз - *хочу, нравится.*

Согласно теории Берна, трансакции, т.е. единицы коммуникаций, делятся на три большие категории: параллельные, перекрестные и скрытые - в зависимости от того, какие состояния соединяет стимул и реакция. Примеры соответствующих трансакций показаны на рис. 3.13; 3.14; 3.15.

"Я" — состояние	Жесты	Выражение лица	Выражения и восклицания
РОДИТЕЛЬ	Указывающий перст, фигура наклоняет брови. Ф. Сидит, оплывший назад.	Снисходительность, возможно презрение, нарочито — кривая улыбка. Тяжелый взгляд вниз.	Любит пролисные истины. Выражения: "Я этого не понимаю", "Чтобы было сделано немедленно", "Научили трудно понять", "Я в корне с вами не согласен", "Вы меня не поняли", "Кто же так делает!", "Скільки можно вам говорить?", "Вы обязаны...", "Нельзя".
ВЗРОСЛЫЙ	Тело как бы подается вперед, глаза несколько расширены или сужены.	Взгляд направлен на объект, на лице выражение понимания, через которое можно увидеть любящее Дитя.	Выражения: "Извините, я вас не понял, объясните, пожалуйста, еще раз", "Я, наверное, непонятно объяснил, поэтому вы отказали", "Давайте подумаем", "А что, если нам поступить так", "Как вы планируете выполнить эту работу?".
ДИТЯ (ребенок)	И поза, и выражение лица соответствуют внутреннему состоянию — радость, горе, страх, тревога и т.п.		Восклицания: "Превосходно!", "Хочу", "Не хочу!", "Надело!", "Пусть воюет огнем", "Я вас люблю!", "Осторожно!", "Зачем мне это надо!".

Рис. 3.12. Проявление "Я"-состояний

Примером параллельной трансакции может быть такой диалог:

Начальник - Лена, вы отправили письмо, которое я подписал вчера вечером?

Секретарь - Я отнесла его в экспедицию. Если хотите, я проверю, отправлено ли оно.

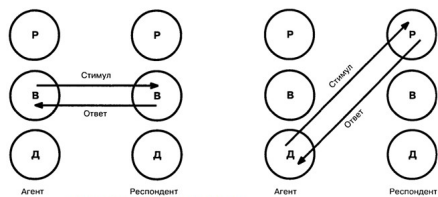


Рис. 3.13. Параллельные трансакции

Следует обратить внимание на то, что характер трансакции сильно зависит от того, каким образом произнесена реплика. В частности, если вопрос в приведенном выше примере задан руководителем спокойным, ровным тоном, то стимул исходит из состояния "взрослый" и адресован тому же состоянию секретаря. Если же этот вопрос задается раздраженным тоном, то этот стимул можно рассматривать как исходящий из состояния "родитель" и адресованный состоянию "дитя" собеседника. Если при этом секретарь отвечает ровным тоном, то возникает перекрестная трансакция, где стимул соединяет состояния "родитель - дитя", а ответ - "взрослый - взрослый" (см. левую схему рис. 3.14).

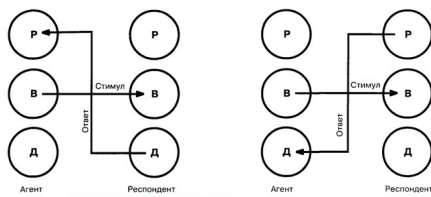


Рис. 3.14. Перекрестные трансакции

Упражнение 26.

Если вы уловили смысл описания трансакций по Берну, то попробуйте составить трансакции (т.е. придумайте две реплики: стимул и ответ), соответствующие правым схемам на рис. 3.13; 3.14. Постарайтесь придумать трансакции, относящиеся к деловому общению.

Попробуйте озвучить придуманные трансакции, обращая внимание на тон, которым произносятся реплики.

Более сложным видом трансакции является скрытая трансакция. Она происходит как бы в двух измерениях. Одно из них называется социальным и описывает формальную сторону общения. Второе измерение, психологическое, отражает подтекст сказанного. Очевидно, что описание одного и того же события в этих двух измерениях может выглядеть по-разному.

На рис. 3.15 показана схема скрытой трансакции, которую можно проиллюстрировать следующим примером.

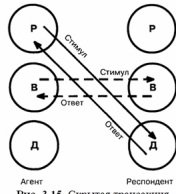


Рис. 3.15. Скрытая трансакция
(сплошными линиями показаны трансакции на социальном уровне,
пунктиром — трансакции на психологическом уровне)

Начальник (выходя из кабинета, смущенным тоном) - Леночка, вы не находили последний вариант моего доклада на Совете директоров?

Секретарь (строго) - А вы все проверили у себя на столе?

В данном случае на социальном уровне происходит общение взрослых людей. Психологически же смущенный потерей документа начальник обращается к секретарю за помощью из состояния "дитя". Поскольку это, по-видимому, случается не в первый раз, секретарь отвечает из состояния "родитель", как бы подразумевая: "У вас на столе всегда такой беспорядок, там может затеряться любая бумага".

Скрытые трансакции могут быть весьма эффективными. Они позволяют людям "сохранять лицо" в трудных ситуациях или не обострять отношения, если приходится разговаривать о щекотливых вопросах. Однако для того, чтобы скрытая трансакция сработала, необходимо, чтобы ее "прочли" оба собеседника.

Если вы хотите сделать коммуникации эффективными, необходимо увидеть, на какой позиции находится ваш партнер, и знать, в какое ваше "Я"-состояние направлен коммуникативный стимул. В зависимости от этого вы можете сохранить характер трансакции (если она параллельная и вас устраивает) или попытаться ее изменить.

Изменение транзакции наиболее эффективно осуществляется путем так называемой амортизации, т.е. признания тезиса партнера, даже если вы с ним не согласны. Амортизация позволяет сохранить параллельный характер транзакции на первом шаге общения, а затем перевести коммуникацию в нужное русло. В деловом общении обычно наиболее эффективны транзакции типа "ВВ-ВВ".

Упражнение 27. Изменение характера транзакций

Участникам упражнения предлагается определить тип транзакций по репликам "стимул" и "реакция", а затем предложить варианты амортизации и перевода коммуникаций на транзакции типа "ВВ-ВВ". Ниже приведены примеры, которые могут быть использованы в упражнении.

Пример 1

Продавец: У вас какая-то проблема?

Покупательница (возмущенно): А еще рассуждают об этом хваленое немецком качестве! Мой новый телефонный аппарат так ни разу и не включился!

Пример 2

Продавец: Что именно интересует вас в нашем магазине?

Покупательница (оглядываясь по сторонам): Да я даже не знаю. Здесь все такое симпатичное. Муж сказал мне, что нам нужен новый телефонный аппарат, старый я разбила еще на прошлой неделе.

Пример 3

Продавец: Гарантия на все оборудование, которое вы можете купить в нашем магазине, - 1 год. Покупатель: Знаю я эти гарантии! Если что случится, набегаешься за свои же денежки!

Метод, позволяющий с помощью амортизации подавить агрессию собеседника, получил название "психологического айкидо". Его автор, М.Е. Литвак, считает одним из лучших мастеров психологического айкидо известного литературного героя - бравого солдата Швейка.

...Отойдя от капитана Сагнера, полковник Шредер остановился перед Швейком и пристально посмотрел на него. В этот момент швейковскую внешность лучше всего характеризовало его круглое улыбающееся лицо и большие уши, торчащие из-под нахлобученной фуражки. Его вид свидетельствовал о полнейшей безмятежности и об отсутствии какого бы то ни было чувства вины за собой. Глаза его вопрошали: "Разве я натворил что-нибудь?" и "Чем же я виноват?".

Полковник суммировал свои наблюдения в вопросе, обращенном к писарю:

- Идиот? (И увидел, как открывается широкий, добродушно улыбающийся рот Швейка.

- Так точно, господин полковник, идиот, - ответил за писаря Швейк...

[Один из героев книги подпоручик Дуб, разговаривая с солдатами, обычно произносил:

"Вы меня знаете? Нет, вы меня не знаете! Вы меня знаете с хорошей стороны, но вы меня узнаете и с плохой стороны. Я вас доведу до слез". Однажды Швейк столкнулся с подпоручиком Дубом.]

- Ты чего здесь околачиваешься? - спросил он Швейка. - Ты меня знаешь?

- Осмелюсь доложить, я бы не хотел узнать вас с плохой стороны.

Подпоручик Дуб от дерзости онемел, а Швейк продолжал:

- Осмелюсь доложить, я вас хочу знать только с хорошей стороны, чтобы вы не довели меня до слез, как изволили обещать в прошлый раз.

У подпоручика Дуба хватило духу лишь на то, чтобы завопить:

- Проваливай, каналья, мы еще с тобой поговорим!....

Ярослав Гашек.

"Похождения бравого солдата Швейка"

Источник:

С.Р. Филонович. Лидерство и практические навыки менеджера. - Москва: Инфра-М, 2000