

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Усинский политехнический техникум»

Трансакционный анализ

Дисциплина: Менеджмент
Тема: Коммуникативность

Автор: С. И. Прокопьева,
преподаватель ГПОУ «УПТ»



Трансакционный анализ (ТА)

ТА- это психологическая модель для описания и анализа поведения человека - как индивидуально, так и в составе групп, позволяющая людям понять самих себя, и особенность своего взаимодействия с окружающими.



Три роли, три внутренних состояния личности



- Учу,
 - Забочусь,
 - Опекаю
-
- Недовольно критикую?

Родитель



Самостоятельный,
уверенный,
ответственный
человек

Сухой логик

Взрослый



Милый
творческий
малыш

Хулиган

Ребенок



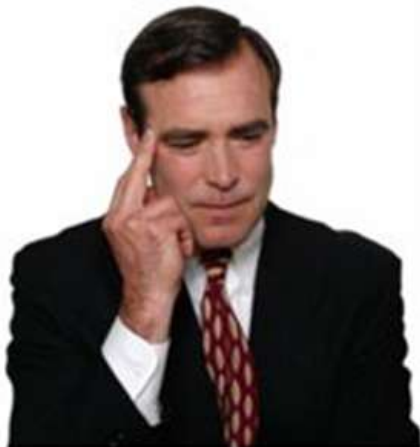
Несчастливая
беспомощная
Жертва

Благодарный
за помощь

Инвалид

Детская позиция

Состояние человека по Э. Берну



Взрослый

Мысли, чувства и поведение, которые являются прямым реагированием на ситуацию «здесь и теперь»



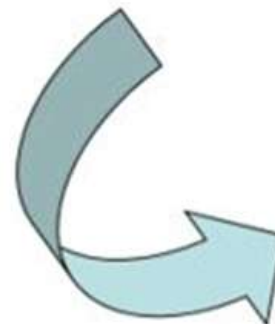
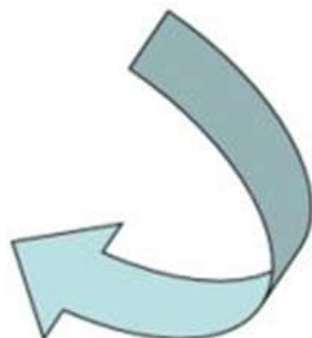
Ребенок

Мысли, чувства и поведение, проигрываемые как бы из детского возраста



Родитель

Мысли, чувства, и поведение скопированное у родителей или других лиц, их заменяющих



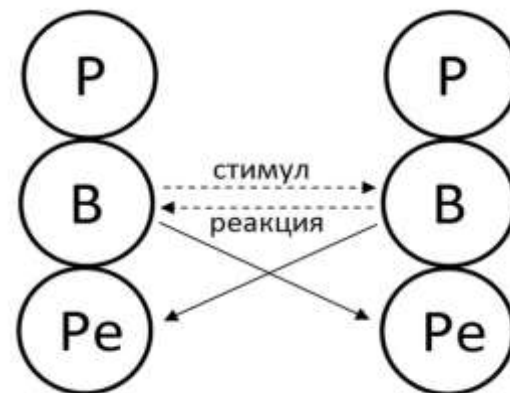
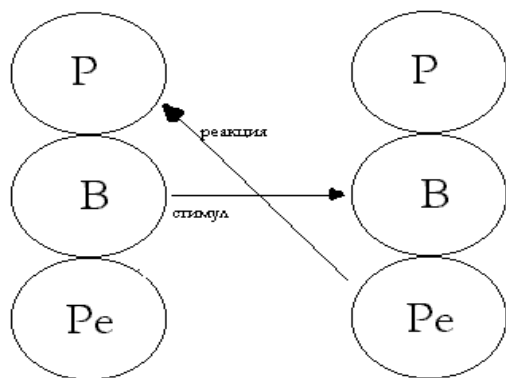
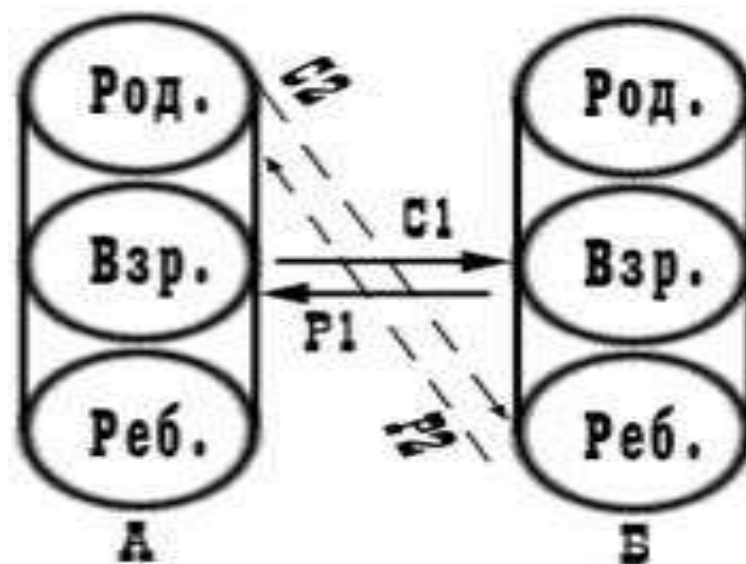
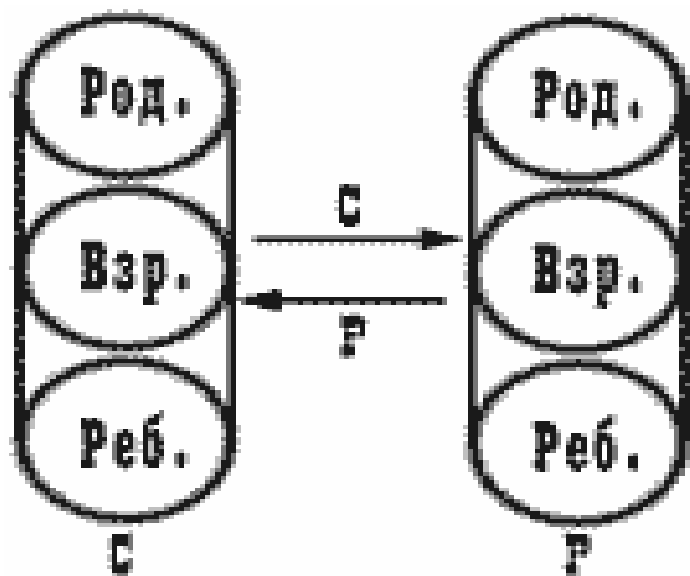
Психологические позиции и их внешнее проявление

Позиция	Язык тела	Речь	Типичные выражения	Поведение
<i>Руководитель-критик</i>	Руки скрещены, ноги широко расставлены или корпус откинут назад, лоб нахмурен, рот сжат, отчужденное выражение лица, возможно указующее движение рук	Громкая или тихая, твердая, с нажимом, высокомерная, насмешливая, повелительная	«Это следует сделать», «Так нельзя!», «Я знаю, что говорю», «Сколько можно!»	Оценивает, указывает, ищет виновных, обвиняет, наказывает
<i>Руководитель-опекун</i>	Открытые руки, корпус наклонен к партнеру, похлопывание по плечу или поглаживание руки; заботливое, ободряющее выражение лица	Теплая, сочувствующая, успокаивающая, подбадривающая	«С кем не бывает», «Это не страшно», «Я вам помогу», «Хорошо, молодец!»	Утешает, подбадривает, советует, помогает, сочувствует, заботится, покровительствует
<i>Взрослый</i>	Корпус прямой, слегка наклонен к партнеру, жесты подкрепляют мысли, выражение лица меняется, но остается заинтересованным, взгляд открытый	Спокойная, уверенная, без страстей и эмоций	Высказывания по предмету. Допускает возможность обсуждения: «Возможно...», «Если сравнить...», «Я думаю ...» Вопросы: «Как?», «Почему?»	Заинтересованно, внимательное, объективное, поиск вариантов

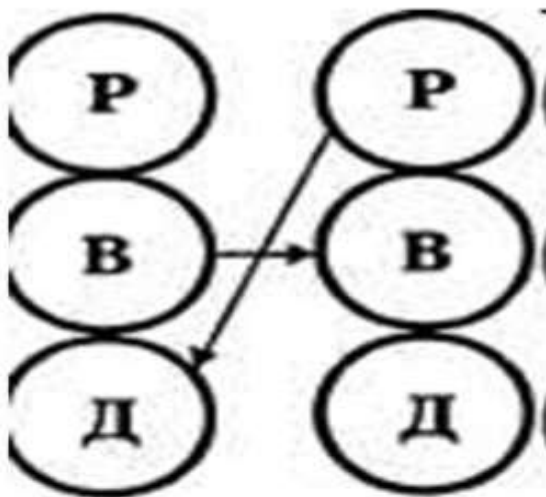
Психологические позиции и их внешнее проявление

Позиция	Язык тела	Речь	Типичные выражения	Поведение
<i>Ребенок-бунтарь</i>	Поза напряженная, угрожающая, голова опущена, выражение лица упрямое или угрюмо отсутствующее	Гневная, громкая, упрямая, угрюмая	«Не буду!», «Не хочу!», «Почему я?», «А вы сами что!»	Протест, агрессивность
<i>Ребенок забитый</i>	Поза слуги, плечи опущены, склоненная голова, кусает губы, выражение лица потерянное, с оглядкой на других, тактичное	Нерешительная, подобострастная, покорная, нудная	«Я хотел бы...», «Я попробую...», «Я правильно сделал...», «Что же мне делать?» «Я, наверное, не смогу»	Неуверенное, обиженное, нуждающееся в поддержке, подавленное
<i>Ребенок свободный</i>	Позы свободные, жесты экспрессивные, выражение лица воодушевленное, блеск в глазах, любопытство, слезы	Громкая, быстрая и горячая, эмоциональная, непринужденная	«Я хочу!», «Здорово!», «Прекрасно!», «Великолепно!», «Ужасно!»	Спонтанное, игривое, раскованное, веселое, забавное, эгоистичное, мечтательное, естественное, творческое

Как аукнется, так и откликнется



Перекрестные трансакты, пример



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 трансакты, пример



Муж: Сколько у нас осталось денег до зарплаты?

Жена: Не беспокойся, хватит.

Муж: А я и не беспокоюсь.

Уже нельзя и спросить

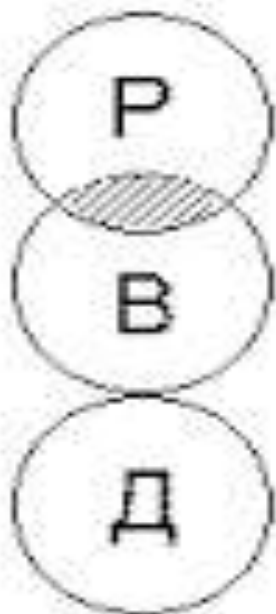
Задание! Составить диаграмму трансакта

Проблемы системы управления

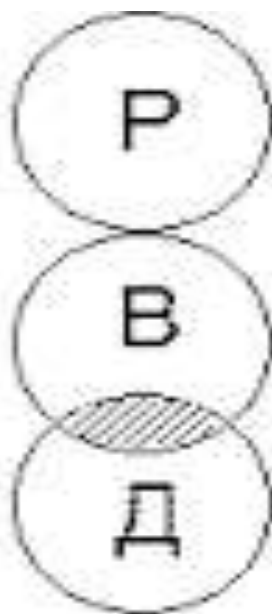
- «Родитель»+ «Родитель» = конфликт если два участника проекта по внедрению ПП, или Заказчик и Исполнитель в общении занимают позицию Родителя, то на проекте будет конфликт.
- «Родитель»+ «Ребенок»= тупик если Заказчик занимает роль Родителя, а Исполнитель (внедренец) принимает роль Ребенка, чтобы избежать конфликта, то требования Заказчика не будут проходить необходимого контроля и проект пойдет в тупик, как невыполнимый или провальный.
- «Родитель»+ «Ребенок»= ? если Исполнитель занимает роль Родителя, а Заказчик принимает роль Ребенка, то тут уж как повезет...
- «Взрослый»+ «Взрослый» = успешный проект только при совместной работе, взаимном контроле и анализе, обоюдной ответственности за судьбу проекта может произойти успешное внедрение программного продукта.

Контаминация

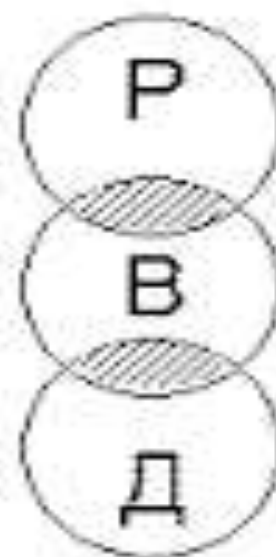
КОНТАМИНАЦИИ, когда смешиваются два разных "эго-состояния"



а
Контаминация
Родителя

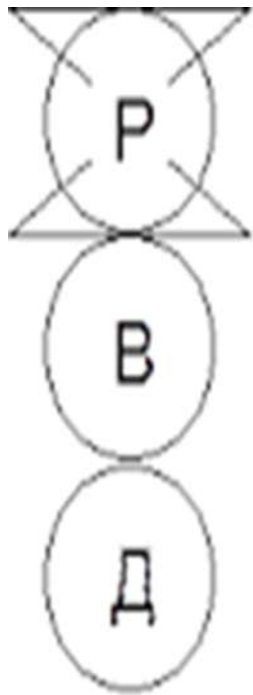


б
Контаминация
Ребенка

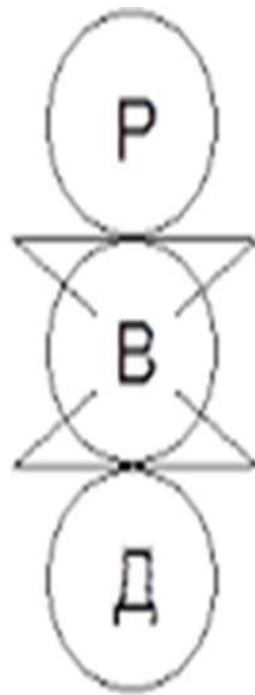


в
Двойная
контаминация

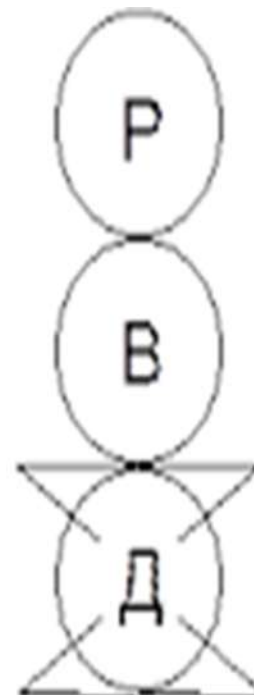
Исключение эго-состояния



а
Исключенный
Родитель

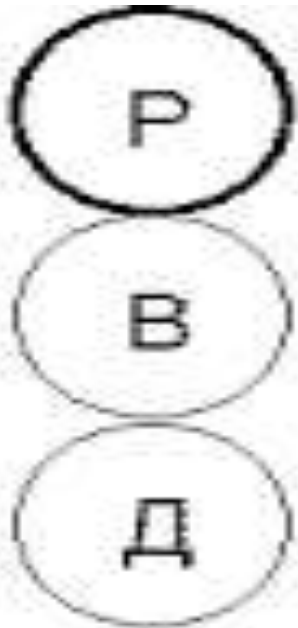


б
Исключенный
Взрослый

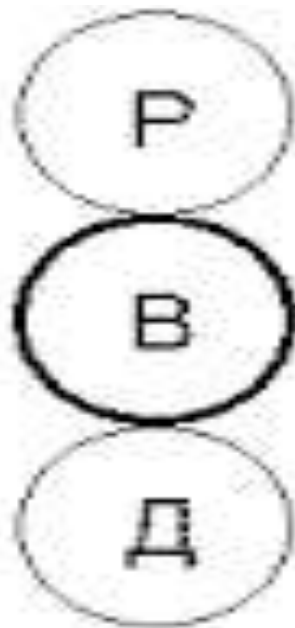


в
Исключенный
Ребенок

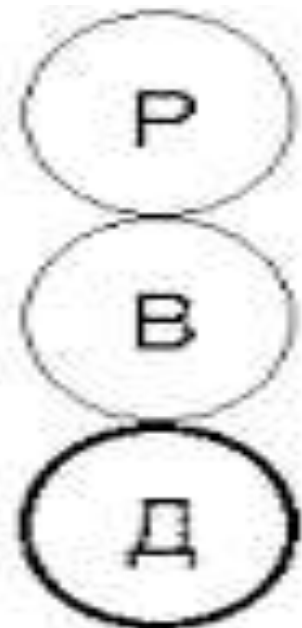
Константные (исключающие) эго-состояния



а
Константный
(Исключающий)
Родитель



б
Константный
(Исключающий)
Взрослый



в
Константный
(Исключающий)
Ребенок

Если бы в деловых контактах...



Позиция Взрослого наиболее предпочтительна в деловых контактах. Именно она формирует партнерский стиль общения.

Прекращение трансакта, а то и конфликт наблюдается в том случае, когда партнер не реагирует на стимул, направленный в позицию Взрослого, а реагирует из другой позиции.

К конструктивному ведению разговора можно прийти в том случае, если удастся проигнорировать стимул, направленный в позицию Родителя или Ребенка, и ответить из

Причины манипулирования

- Не в силах положиться на себя, **лучше сделать ответственным за все другого**, которым можно управлять и которого можно контролировать. активными манипуляторами.
- Если не хватает сил справиться с жизненными трудностями, **удобно занять пассивную позицию**: «Делайте со мной, что хотите!» (пассивный манипулятор).
- **Взгляд на жизнь как на постоянную цепочку сражений** и на людей как на соперников и врагов порождает соревнующегося манипулятора,
- Желая и **не находя любви окружающих, можно попытаться добиться власти над ними силой хитрого ума** (активные манипуляторы).
- Некоторые люди настолько боятся заслужить чье-то неодобрение, что стараются угодить всем (пассивные манипуляторы).



Способы защиты от манипуляций

1. **Отказ от предлагаемой роли:** «Я не так бескорыстен(а), как вы думаете»,» и т.п.
2. **Манипуляцию можно просто не заметить.** Молча проигнорировать или наивно спросить: «Вы это о чем?»
3. **Снизить значимость того, на что вас толкает манипулятор.** Сказать себе: «А зачем мне это нужно?»
4. **Принять условия игры, а затем перехитрить самого манипулятора,** переиграть его так, чтобы привести в замешательство и заставить прекратить недостойную игру.



Задания на дом:

1. Потренируйтесь в умении определять психологические позиции.

Проанализируйте типичные эго-состояния членов своей семьи, друзей, коллег, собственные. Попробуйте определить психологическую позицию незнакомого вам человека по его манере говорить и держаться.

2. Рассмотрите семейные и служебные конфликты с позиции транзактного анализа. Что можно было бы изменить в Позициях участников, чтобы избежать конфликта?

3. Заметив, что вы в разговоре занимаете позицию Ребенка или Родителя, попробуйте перейти на позицию Взрослого.





