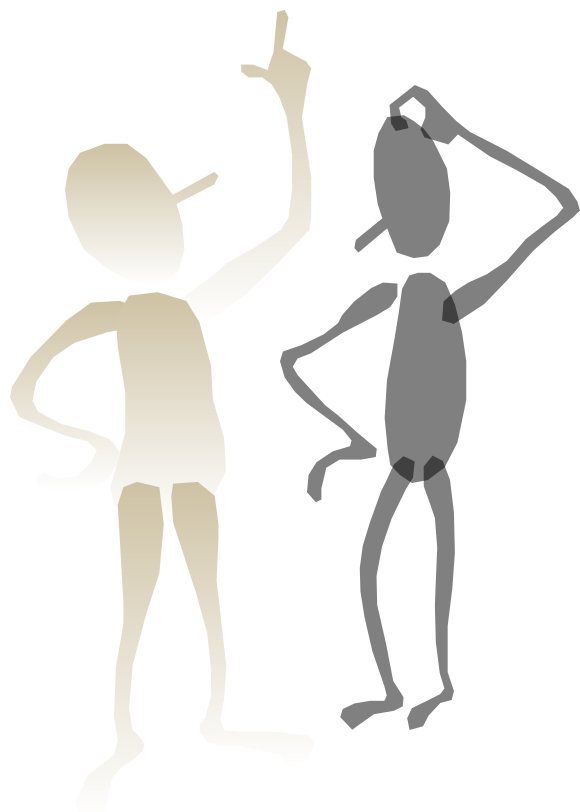


ТРАНСАКТНЫЙ АНАЛИЗ И ПРОГНОЗ ОБЩЕНИЯ



Основные идеи

Словосочетание "транзактный анализ" дословно означает "анализ взаимодействий". В нем заложены две глубокие идеи: 1) мультипликативная природа общения; 2) разделение процесса общения на элементарные составляющие и анализ этих элементов взаимодействия.

Идеи эти, оказавшиеся довольно продуктивными, появились сравнительно недавно - в 60-х годах XX века - в работах американского психотерапевта Эрика Берна.

Три основные позиции

Берн подметил, что в зависимости от ситуации, общаясь, мы принимаем одну из трех позиций, которые он условно назвал Родитель, Взрослый, Дитя. В дальнейшем будем их сокращенно обозначать Р, В, Д. Важно отметить, что никакого отношения к возрасту эти позиции не имеют. Каковы критерии отнесения к одной из позиций?

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

Взрослый - рассуждает, работает с информацией, анализирует, основывается на конкретных фактах, направлен на достижение цели.

Дитя – проявляет капризы, спонтанные эмоции, чувства радости, злости, беспомощности, подчинения или бесполезного сопротивления.

Пристройка

Пристройка сверху осуществляется при проявлении своего превосходства, пристройка снизу - подчинения, пристройка рядом - равного партнерства. К примеру, начальник - подчиненный, старший - младший; у первых естественна пристройка сверху, у вторых - пристройка снизу. У коллег одного возраста и положения органична пристройка рядом. Попытка осуществить пристройку сверху может вызвать возмущение. Оценка действий другого человека - это пристройка сверху. Compliment, а тем более лесть - пристройка снизу.

Признаки пристроек

Сверху - стремление доминировать; внешне может выглядеть как поучения, осуждения, советы, порицание, замечания, обращения "ты", "сынок", высокомерные или покровительственные интонации, похлопывание по плечу, стремление занять более высокое место, подача руки ладонью вниз, взгляды сверху вниз и многое другое.

Снизу - выглядит как просьба, извинение, оправдание, виноватые или заискивающие интонации, наклоны корпуса, опускание головы, подача руки ладонью вверх и т.п.

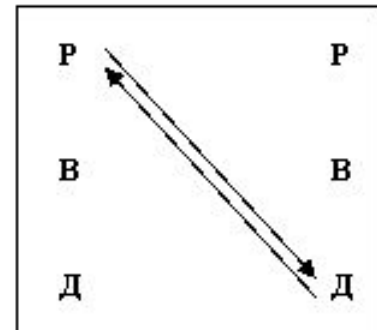
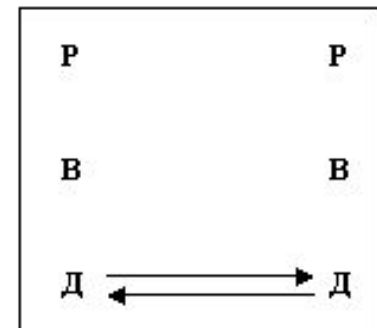
На равных - отсутствие пристроек сверху или снизу, стремление к сотрудничеству, информационному обмену, соревнованию; характерны повествовательные интонации, вопросы и т.п.

Трансакцией называется единица взаимодействия партнеров по общению.

Графически это выглядит так:

каждый партнер по общению изображается в виде набора всех трех его позиций: Р, В, Д (сверху вниз), а трансакция - стрелкой, идущей от выбранной позиции одного собеседника к предполагаемой позиции другого. Многочисленные примеры этого показаны на рисунках приведенных на следующих слайдах.

При этом трансакции, изображаемые стрелками по горизонтали, являются пристройками рядом, а трансакции, изображаемые стрелками по диагонали – пристройками сверху или снизу. На трансактной схеме слева направо располагается та стрелка, которая изображает трансакцию, первую по времени.



Замечания о терминах

Создатели новых разделов науки вынуждены для обозначения вводимых ими терминов либо придумывать новые слова, либо брать уже известные, но наделять их (по соглашению) определенным новым смыслом, действующим лишь в контексте данного раздела науки. При этом обиходное значение этого слова может не совпадать с его значением как термина.

Мы вынуждены обратить на это внимание, ибо уже введенные термины Родитель, Взрослый и Дитя (как и названия трансакций, которые будут введены ниже) имеют смысл, не вполне совпадающий с их бытовыми значениями. Указанием на то, в каком смысле (общепринятом или трансактном) употребляется соответствующее слово, будет являться его написание: если оно с прописной буквы, значит это термин, если со строчной - слово понимается в обыденном смысле.

В качестве примера приведем следующий эпизод.

Ребенок, подражая маминой интонации, говорит отцу: "А мама говорила, чтобы ты не оставлял после себя невымытую тарелку!" Сделано замечание, которое говорит, что ребенок занял позицию Родитель, отдавая отцу позицию Дитя. Это обозначается формулой: Р->Д.

«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".

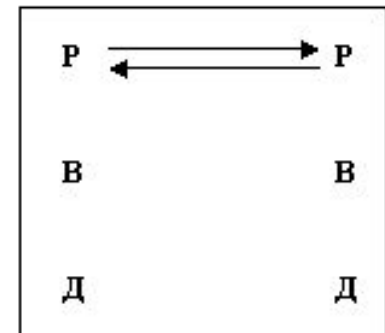
Поскольку первый осуждает, то он занял позицию Родитель.

К собеседнику он осуществляет пристройку рядом: разговор на равных, то есть имеет место транзакция Р->Р. Она называется "Демагог".

Второй собеседник также принимает позицию Родитель и осуществляет транзакцию Р<-Р. Следовательно, общаются они как равные.

Приведена транзактная схема этого обмена репликами. Слева всегда изображается начинающий беседу, его мы будем называть инициатором, а его собеседника - адресатом.

Направление стрелок указывает: от инициатора исходит посыл или обратно - от его партнера. На названии транзакций не отражается, исходят послы от инициатора или от адресата.

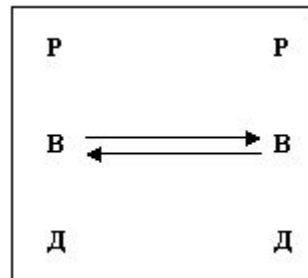


Демагогия — набор ораторских и полемических приёмов и средств, позволяющих воздействовать на аудиторию и склонить её на свою сторону. Чаще всего применяется для достижения политических целей, в рекламе и пропаганде. Воздействие на чувства, инстинкты, сознание людей, разжигание страстей, высокопарные рассуждения, прикрывающие какие-либо свои цели.

«Коллега»

"Не подскажете, который час?" - "Сейчас без четверти двенадцать".

Обмен информацией - это позиция Взрослый. Имеет место пристройка рядом В->В. Эта транзакция называется "**Коллега**". Обратная транзакция также имеет вид В<-В, то есть также "Коллега" . Изображены они обе на рисунке.



Другой пример транзакции типа "Коллега»:

Руководитель спрашивает своего заместителя: "Как вы думаете, что нужно предпринять, чтобы прекратить опоздания на работу?"

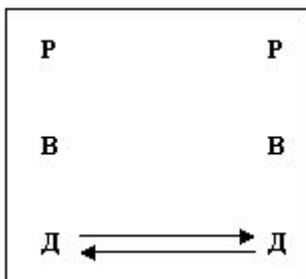
Заместитель: "У меня есть кое-какие соображения на этот счет".

«Шалун»

Одна из сотрудниц обращается к другой: "Может, сбегаем посмотрим сериал, пока начальства нет?" - "Давай".

Мотивом первой является желание получить удовольствие, удовлетворить чувство любопытства (что дальше произойдет с героями сериала?). То есть она занимает позицию Дитя и такую же позицию предлагает собеседнице (пристройка рядом).

Эта транзакция Д->Д называется **"Шалун"**. Такое распределение позиций принимается и второй стороной. Осуществляется встречная транзакция Д<-Д, то есть также "Шалун", что и показано на рисунке.



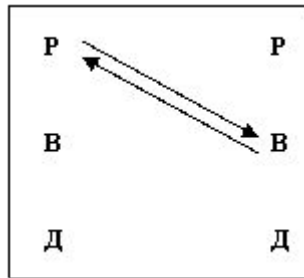
«Профессор» и «Парламентер»

В отличие от трех предыдущих, где реализовалась пристройка рядом, речь теперь пойдет о пристройках сверху и снизу. Приведем соответствующие примеры:

Начальник - подчиненному: "Опаздывая, вы подрываете свой авторитет".

Подчиненный: "Я понимаю и сделаю необходимые выводы".

Начальник осуждает подчиненного, то есть занимает позицию Родитель. При этом он осуществляет пристройку сверху, обращаясь к рассудку подчиненного. Значит, имеет место транзакция Р->В. Она называется "**Профессор**" и изображена рисунке. стрелкой сверху вниз.



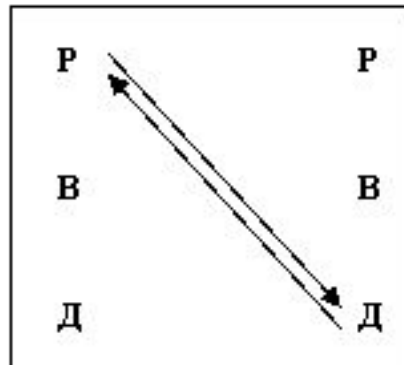
Данное распределение позиций принимается подчиненным: как человек рассудительный, он признает свой промах (позиция Взрослый) и не оспаривает право руководителя делать ему замечания (пристройка снизу к позиции Родитель). Эта транзакция Р<-В называется "**Парламентер**". На рисунке соответствующая стрелка идет снизу вверх.

«Босс» и «Недотепа»

Руководитель - подчиненному: "Как вам не стыдно опаздывать?!"

Занимая позицию осуждения (Родитель) и обращаясь к чувству стыда (Дитя), он производит пристройку сверху Р->Д. Такая транзакция называется "**Босс**".

Если собеседник отвечает: *"Извините, больше не буду"*, то он тем самым принимает заданное распределение позиций: отвечает с позиции Дитя, обращаясь к позиции Родитель, то есть осуществляет встречную транзакцию Р<-Д. Она называется "**Недотепа**".



«Воспитатель» и «Почемучка»

Предприниматель - налоговому инспектору (с возмущением): "На каком основании вы наложили штраф?!"

Инспектор: "Давайте разберемся". Достает документы и разъясняет причину наложения санкций.

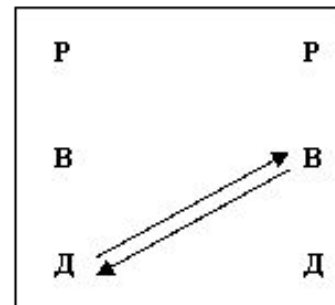
Другой разговор.

Ученик (с обидой): "А за что вы мне поставили тройку?"

Учитель: "Ты забыл, что квадратный корень имеет и значение со знаком минус".

В обоих случаях инициатор разговора проявляет чувство обиды, то есть действует как Дитя. Он обращается за информацией к собеседнику, то есть к позиции Взрослый, осуществляет пристройку снизу - Д->В. Она называется "Почемучка".

Собеседник принимает это распределение позиций и осуществляет пристройку Д<-В, называемую "**Воспитатель**".



Трансакции с взаимодополнением

Все изображенные на рис. 1-6 ситуации являются так называемыми трансакциями с взаимодополнением. В них распределение ролей, задаваемое инициатором, принимается адресатом, поскольку это его устраивает: их позиции являются как бы частью одного целого, не противоречащими, а дополняющими одна другую. Обратная трансакция при этом является зеркальным отображением исходной.

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

Трансакции 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.

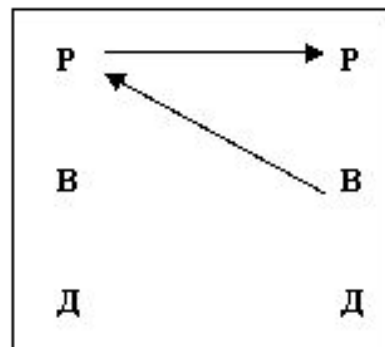
На трансактной схеме рассогласование проявляется в том, что стрелки будут непараллельны. Могут они и пересечься. Пересечение стрелок означает сильный конфликтоген, ссору или состояние накануне ссоры. Рассмотрим соответствующие примеры.

«Парламентер» против «Босса»

Вернемся к ситуации, когда работник жалуется коллеге на начальство (см. "Демагог"). В ответ на транзакцию "Демагог" второй работник может не согласиться с первым: *"Смотря какой начальник. Про своего шефа, например, я так сказать не могу"*.

Возражая против демагогического обвинения, второй занял рассудительную позицию, то есть позицию Взрослый с транзакцией "Парламентер". Соответствующая схема изображена на рисунке.

Возникшее рассогласование позиций может привести к спору, а потом, возможно, даже и к ссоре между собеседниками, то есть является конфликтогеном. Рассогласование позиций составляет здесь одну ступень (между В и Р).



«Коллега» против «Шалуна»

Обратимся теперь к рассмотренному ранее примеру с транзакцией "Шалун". Предположим, что сотрудница не принимает предложение сбежать с работы Д- >Д, реагируя, например, так: *"Дай мне, пожалуйста, ведомость за прошлый месяц"*.

Ясно, что это транзакция В<-В, то есть "Коллега". Пропустить мимо ушей, сделать вид, что не услышал, - это конфликтоген, хотя и не такой сильный, как в нижеследующем сюжете.

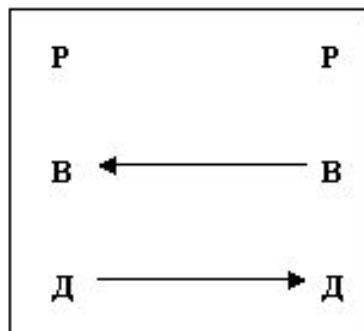


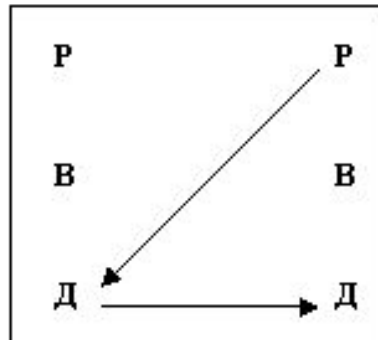
Рисунок показывает, что рассогласование позиций здесь в сумме составляет две ступени (по одной между В и Д и у инициатора, и у адресата).

«Босс» против «Шалуна»

Предположим, что в предыдущей ситуации сотрудница выразила свое несогласие более решительным образом: *"Как не стыдно такое предлагать? А работать кто будет?!"*

Это явно позиция Родитель и трансакция Д<-Р ("Босс"), что и отображено на рисунке.

Конфликтность данного ответа очевидна. На приведенной схеме сила этого конфликтогена иллюстрируется, во-первых, значительным расхождением позиций (на 2 ступени у адресата), и, во-вторых, ярко выраженной пристройкой сверху.



«Босс» против «Коллеги»

Начальник отдела: "Я хочу посоветоваться, что предпринять, чтобы службы не срывали сроки сдачи отчетов".

Руководитель: "Здесь и обсуждать нечего! Слабо требуете!"

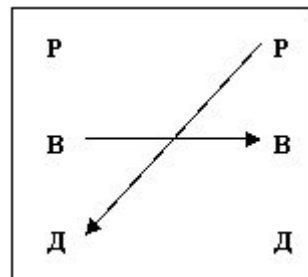
Или ситуация в семье:

Муж обращается к жене: "Дорогая, ты не видела, где ключи?"

Жена: "Ослеп, что ли, вон на трюмо лежат".

На транзакцию "Коллега" адресат в обоих случаях отвечает пристройкой сверху, занимая позицию Родитель (осуждение), отдавая первому собеседнику позицию Дитя (беспомощность), то есть отвечает транзакцией "Босс".

Такая реакция - сильный конфликтоген, и изображение ситуации на рисунке отражает это пристройкой сверху, перекрестьем стрелок и рассогласованием в предлагаемой и получаемой позициях - в общей сложности на 2 ступени.



«Босс» против «Босса»

На переговорах одна сторона - другой: "Вы сорвали нам поставки, в результате мы понесли ощутимые потери".

-"Нет, это вы виноваты, задержав предоплату".

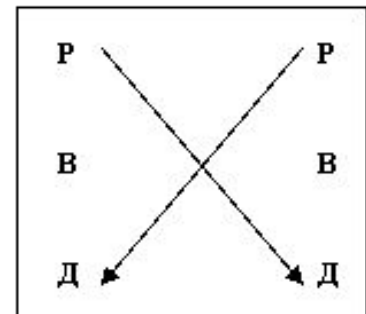
Другой сюжет.

Мужчина пытается сделать покупку без очереди. Другой, стоящий в очереди, требует: "Встаньте в очередь!" Тот отвечает: "Ты стоишь - и стой!"

Все высказывания в этих ситуациях идут с позиции Родитель. Обращены в обоих случаях к Дитя: никаких аргументов, только ставка на подчинение. То есть транзакции типа "Босс". Но и ответы также идут с позиции Родитель (требуют) и также адресуются к позиции Дитя - угроза, обращенная к чувствам.

В первом сюжете - к чувству вины, во втором - страха (сделавший замечание побоится связываться с нарушителем). Обе перепалки содержат сильные конфликтогены, ибо с большой степенью вероятности могут привести к конфликту. В первом случае - к срыву переговоров, во втором - к скандалу и даже драке.

Рисунок отражает большую силу этих конфликтогенов четырьмя характерными моментами: двумя пристройками сверху, перекрестьем стрелок и максимально возможным рассогласованием позиций - в общей сложности на 4 ступени (по две у инициатора и у адресата).



Жена, теща и зять

Для иллюстрации транзактного анализа в случае взаимодействия более чем двух партнеров по общению рассмотрим следующую сценку.

Муж пришел домой с опозданием на 3 часа и с запахом спиртного. Дома были в это время жена и теща. Жена: "Сергея, что случилось?" - "Потом объясню". Теща: "Ты где это шляется?" Зять: "Это наша семья. Мы разберемся без посторонней помощи".

Вопрос жены и ответ мужа относятся к транзакциям типа "Коллега" (рис. 1).

рис.1

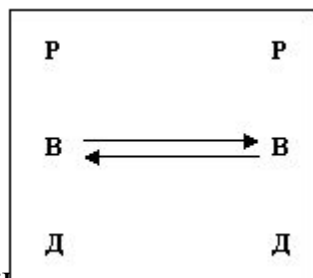
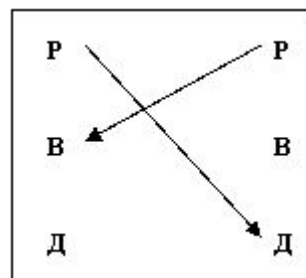


рис.2



Транзакции в паре теща - зять имеют вид "Босс - профессор". Действительно, она его осуждает (позиция Родитель), считает его заведомо виноватым, которому никакие оправдания не помогут, то есть отдает ему позицию Дитя. Он же получает ее, требует не вмешиваться (Родитель), обращается к ее рассудку (позиция Взрослый): у них уже своя семья, они не дети, обязанные во всем отчитываться. Конфликтность их высказываний очевидна и подтверждается схемой (рис. 2): перекрестье стрелок и расхождение позиций в сумме на 3 ступени.

Скрытые транзакции

Транзактный анализ позволяет описать не только то, что говорят партнеры, но и подтекст, выражаемый интонацией или просто подразумеваемый (чтение между строк).

На транзактной схеме скрытые транзакции изображаются штриховыми стрелками. Проиллюстрируем использование скрытых транзакций на следующей житейской ситуации.

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".

Явная транзакция В->Р (рассудительное обращение за покровительством, пристройка снизу) и ответная транзакция Р->В (оказание покровительства, пристройка сверху).

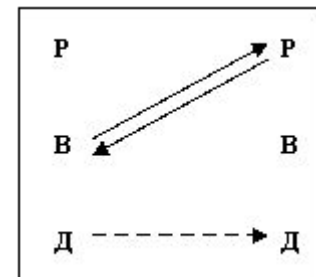
Однако представим, что этот сотрудник нравится женщине, а он не проявляет никакой инициативы, и ей приходится самой проявлять ее.

То есть ее скрытая позиция задается ее чувствами.

А чувства относятся к позиции Дитя. Надеясь на взаимность, женщина скрыто обращается к позиции Дитя сослуживца.

Таким образом, скрытая транзакция имеет вид Д->Д

рис.1.



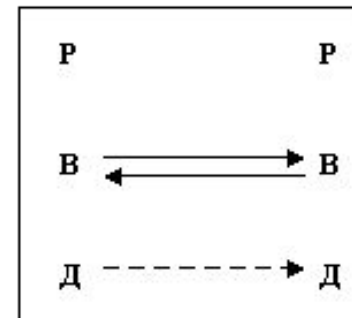
Скрытые транзакции

Если сослуживец и сам испытывает чувство симпатии к этой женщине и, соглашаясь проводить ее, порадовался, что сможет остаться с ней наедине, то на транзактной схеме (рис. 1) данного сюжета следует поставить встречную штриховую стрелочку Д<--Д. Если же нет, то - не ставить.

Итак, он проводил ее до подъезда. Не исключено, что она скажет: *"Я вам очень благодарна. Сегодня такая сырая погода, не хотите ли согреться чаем или кофе?"*

Разумеется, на явном уровне это транзакция "Коллега". Ответит он согласием или тактично отклонит приглашение - это тоже очевидная транзакция "Коллега", что и изображено на рис. 2.

рис. 2



На скрытом уровне с ее стороны вновь проявляется транзакция Д->Д ("Шалун«). Будет ли встречная аналогичная транзакция, зависит только от чувств провожающего.

«Незванный гость хуже татарина»

Рассмотрим более интересный (для них и для нас) случай, когда он принял ее приглашение. Сначала она говорит о работе, общих знакомых, взаимная симпатия еще скрывается. Этой стадии разговора отвечает распределение позиций, изображенное на рис. а. Затем чувства побеждают, они объясняются в них, переходят на "ты" (рис. б). Чувства завладевают ими, возникает сексуальное желание, он уже расстегнул ей кофточку...

И вдруг... Как колокольный набат, ударил звонок в дверь. Она говорит гостю: "Меня нет дома" (рис. в). После пары новых звонков (во время которых она виновато застегивает кофточку, рис. г), неожиданный гость уходит. Она:

- Я приготовлю кофе. Хотите?
- Нет, спасибо, поздно уже.
- Не жалеете, что зашли?
- Нет-нет. Все хорошо. Надо к утреннему докладу подготовиться. Вон полный портфель бумаг.
- Вы ведь тоже будете на том совещании?
- Да.
- Значит, на нем увидимся?
- Увидимся.
- До встречи.
- До встречи.

рис.в

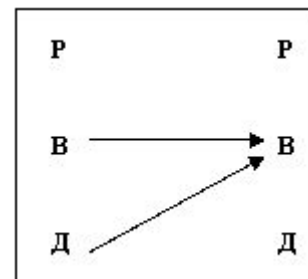
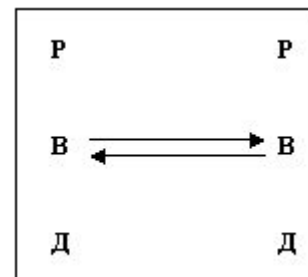
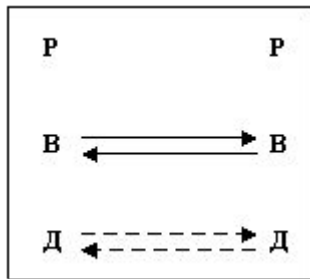


рис. г

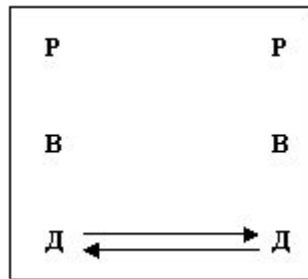


«Незванный гость хуже татарина»

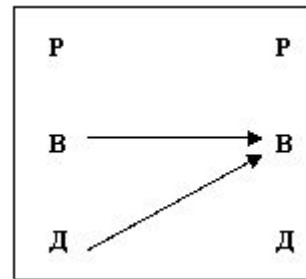
а



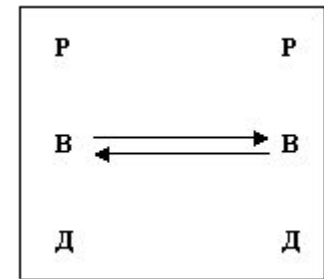
б



в



г



Позиция Взрослый, навязанная (рис.в) незванным гостем (если бы пришлось открыть, то требовалась для общения именно позиция Взрослый), вытеснила позицию Д (чувства).

Внезапно посмотрев на себя со стороны рассудительным взглядом постороннего, они ощутили неловкость, и туман любви рассеялся. Из этой позиции В они так и не смогли выйти, вдруг вспомнив о служебных обязанностях, чтобы скрыть неловкость положения.