

KOMUNIKACJA INTERPERSONALNA Z PERSPEKTYWY ANALIZY TRANSAKCYJNEJ

Przed lekturą skryptu proszę zapoznać się z mini-wykładem:

<https://www.youtube.com/watch?v=vaM2aJLqCWk>

Codziennie w różnych sytuacjach spotykamy się różnymi osobami. Z jednymi wymieniamy wyłącznie kurtuazyjne ukłony, z innymi z przyjemnością nawiązujemy rozmowę. Niektóre rozmowy toczą się gładko - płynnie przechodzimy z jednego w kolejny temat, niekiedy jednak już po pierwszym zdaniu rozmowa rwie się i trudno znaleźć jakkolwiek temat do dalszej rozmowy. Inne obserwacje pokazują, że niektórzy rozmówcy nagle zmieniają sposób wystawiania się, postawę ciała, brzmienie głosu. Taka zmiana zazwyczaj przynosi wyraźny zwrot w rozmowie. Jakie mogą być powody takiej gwałtownej zmiany? O czym może ona świadczyć? Jak to się dzieje, że z pewnymi osobami łatwo jest prowadzić wartką konwersację, z innymi zaś jest to wręcz niemożliwe? Odpowiedzi na te i podobne pytania możemy znaleźć dzięki analizie transakcyjnej. Zaczniemy od wyjaśnienia, czym jest transakcja. Otóż transakcją określamy każdy rodzaj interakcji zachodzący pomiędzy rozmówcami, np. pytanie - odpowiedź, ukłon - ukłon, uśmiech - uśmiech. Czym zatem są, w kontekście analizy transakcyjnej, gwałtowne zmiany w sposobie zachowania rozmówcy? Otóż zmiany obserwowane na poziomie behawioralnym mogą świadczyć o zmianach w zakresie uczuć i emocji. Twórca analizy transakcyjnej - jednej z metod opisujących komunikację interpersonalną - wprowadził pojęcie stanów ego. Stan ego wg Erica Berne'a, bo o nim mowa, to określony system uczuć połączony z odpowiadającym mu zestawem zachowań. Wyodrębnił on w strukturze osobowości trzy stany ego:

eksteropsychiczne - będące próbą naśladowania zachowania rodziców

neopsychiczne - będące próbą dokonania autonomicznej oceny sytuacji

archeopsychiczne - będące próbą przywołania zachowań utrwalonych w dzieciństwie

Innymi słowy w strukturze osobowości każdego z nas przez cały czas obecne są trzy osoby - Rodzic, Dorosły i Dziecko - i w dowolnym momencie może dokonać się ekspresja każdej z nich. Sposób zachowania oraz komunikowania będzie przyjmował zupełnie inne formy w zależności od tego, który stan ego dominuje. Łatwość rozmowy zapewnia odpowiednia konfiguracja stanów ego obu rozmówców. Co to oznacza? Jeżeli wypowiedzi obu rozmówców pochodzą od tego samego stanu ego, np. Dziecko - Dziecko, Dorosły -Dorosły, Rodzic - Rodzic, wówczas rozmowa przybiera wartki tok. Rozmowę prowadzoną z pozycji różnych stanów ego znamionuje ograniczona płynność, a niekiedy dochodzi wręcz do konfrontacji.

Stany Ego

Rodzic Wewnętrzny

Rodzic każdego z nas powstał na skutek introjeksi zachowań, które prezentowali w różnych sytuacjach życiowych nasi rodzice. Poglądy, zasady, reguły wyznawane przez rodziców, ich sposoby

reagowania na różne sytuacje pozostawiły trwałe ślady w naszej osobowości. Posłużyły właśnie jako budulec dla stworzenia naszego wewnętrznego Rodzica. Jeżeli nasze dzieciństwo upływało pod opieką kochających, wspierających i troskliwych rodziców, taki jest również nasz wewnętrzny stan ego będący rekonstrukcją zachowań rodziców. Werbalnym przejawem obecności wspierającego Rodzica są słowa typu: doskonały, świetny, znakomity, wybitny. Jeżeli natomiast naszemu dzieciństwu towarzyszyli karzący, surowi i pryncypialni rodzice, w ten sam sposób postępuje nasz wewnętrzny Rodzic. Będzie się on uzewnętrzniał poprzez określenia typu: zły, nudny, mało ambitny, leniwy. Charakterystyczne dla tego Rodzica są również słowa: zawsze, nigdy. Na poziomie niewerbalnym typowymi cechami są: marszczenie brwi, wskazywanie palcem, potrząsanie głową, trzymanie rąk na biodrach lub krzyżowanie ich na piersiach.

Dziecko Wewnętrzne

Dziecko, podobnie jak wewnętrzny Rodzic, jest zapisem minionych doświadczeń – zachowań, jakie prezentowaliśmy będąc dziećmi. Rodzaj wewnętrznego Dziecka zależy od tego, jacy byli nasi rodzice. Nasza osobowość może zatem kryć w sobie dziecko naturalne lub przystosowane. **Dziecko naturalne** miało szansę ukształtować się, jeżeli w dzieciństwie nie doświadczaliśmy upokarzających, krzywdzących osądów, ocen, mogliśmy spontanicznie wyrażać swoje emocje, potrzeby, pragnienia. Nasi rodzice zamiast nas odrzucać i karać okazywali akceptację i miłość. Ekspresja Dziecka naturalnego może przejawiać się spontanicznymi zachowaniami w formie egzaltacji, śmiechu, dąsów, furii.

Dziecko Przystosowane natomiast powstaje wówczas, kiedy rodzice w dzieciństwie przejawiają zniecierpliwienie, dezaprobatę, złość, odrzucenie. Na skutek takich doświadczeń w dziecku tworzy się i sukcesywnie umacnia poczucie niekompetencji, braku adekwatności zachowań wreszcie poczucie winy. Takie dziecko stara się za wszelką cenę spełnić oczekiwania rodziców, rezygnuje ze swoich pragnień, przystosowuje się do tego, czego wymagają od niego karzący rodzice. Takie doświadczenia skutkują trwałymi ranami, które w przyszłości będą mieć wpływ na postać wewnętrznego Dziecka. Ekspresja Dziecka przystosowanego może przyjmować formę wycofania lub płaczu.

Dorosły

Jest to ta część osobowości, która dokonuje autonomicznych ocen, która mediuje pomiędzy pragnieniami Dziecka a nakazami Rodzica. Jest niezbędna dla prawidłowego funkcjonowania każdego człowieka. Kiedy wewnętrzny Dorosły jest zdominowany przez Dziecko, wówczas targają nami silne emocje, nasze działania są impulsywne, nieprzemyślane. Jeżeli Dorosły został zdominowany przez Rodzica, wówczas nasze zachowanie krępują różnorakie uprzedzenia i niepodważalne przekonania, osądy. Dorosły, którego nie zdominowało ani Dziecko ani Rodzic zna potrzeby Dziecka i zasady Rodzica, ale potrafi postępować niezależnie od nich. Ekspresja Dorosłego ma charakter bezpośredni i jasny.

Wszystkie trzy stany ego są jednakowo ważne dla właściwego funkcjonowania człowieka i każdy z nich pełni określone funkcje. Rodzic wyręcza Dorosłego w wielu rutynowych działaniach, np. dzieje się tak ilekroć przechodzimy przez jezdnię. Dziecko to przede wszystkim rezerwuariat sił vitalnych człowieka. Dorosły natomiast jest niezbędny, by adekwatnie i efektywnie radzić sobie z różnymi rodzajami nowymi sytuacjami.

Analiza transakcyjna

Kiedy już znamy charakterystyczne cechy każdego ze stanów ego - Rodzica, Dziecka i Dorosłego - przejdźmy teraz do komunikacji interpersonalnej opisywanej z perspektywy analizy transakcyjnej. Przedmiotem analizy transakcyjnej jest zidentyfikowanie, który ze stanów ego zainicjował interakcję, który zaś na nią odpowiedział. Stworzony przez Erica Berne'a aparat pojęciowy, a tym samym sposób interpretowania procesu komunikacji, służy głównie zidentyfikowaniu źródeł nieprawidłowości w relacjach interpersonalnych oraz znalezieniu sposobu pozwalającego owe nieprawidłowości usunąć. Najprostszymi rodzajami transakcji są te, w których zarówno bodziec, jak i reakcja pochodzą od Dorosłych obu uczestników interakcji. Nieco bardziej złożona, ale również zgodna z naturalnym porządkiem kontaktów międzyludzkich jest transakcja pomiędzy Dzieckiem i Rodzicem. Zdaniem Erica Berne'a istnieją następujące rodzaje transakcji:

komplementarne

skrzyżowane

ukryte

Transakcja komplementarna ma miejsce wówczas, kiedy reakcja pochodzi od tego stanu ego, do którego był skierowany bodziec. Zazwyczaj dzieje się tak wtedy, kiedy autorami komunikatów agensa (nadawcy) i respondenta (odbiorcy) są te same stany ego, np. Dziecko-Dziecko, Dorosły-Dorosły, Rodzic-Rodzic. Treść rozmowy ma wówczas znaczenie drugorzędne, zasadnicze znaczenie odgrywa bowiem kierunek odpowiednich wektorów. Co to oznacza? Tak długo, jak długo rozmowa będzie przebiegać pomiędzy tymi samymi stanami ego agensa i respondenta, nie ma znaczenia, co jest przedmiotem rozmowy, obaj rozmówcy doskonale się zgadzają i rozumieją. Obaj rozmówcy są usatysfakcjonowani przebiegiem rozmowy i mogą ją kontynuować do wyczerpania tematu lub do momentu, kiedy znudzą się prowadzoną konwersacją.

Oto przykład:

A: Nie znoszę poniedziałków. Zawsze jest wtedy najwięcej pracy.

B: No właśnie, a na dodatek zawsze w poniedziałki jestem niewyspana.

Inny przykład:

A: Ta dzisiejsza młodzież jest taka arogancka.

B: Oj tak, a na dodatek nie ma żadnych świętości - liczy się dla niej tylko pieniądz.

Inny przykład:

A: Uwielbiam miętowe lody.

B: A ja marzę o truskawkach z bitą śmietaną!!

Transakcja skrzyżowana ma miejsce wówczas, kiedy zwracając się do kogoś, otrzymujemy odpowiedź pochodzącą z innego stanu ego niż ten, do którego był skierowany bodziec, np.

A: Którą kanapę wolałabyś kupić?

B: Jakie to ma znaczenie i tak sam zdecydujesz!!!

Taki rodzaj konwersacji może przynieść konsekwencje dwojakiego rodzaju: konflikt lub przeciwnie - jego rozwiązanie. Od czego to zależy? Przede wszystkim od tego, jaka konfiguracja stanów ego wystąpi w dalszej rozmowie (transakcji).

1. Osoba A z pozycji Rodzica kieruje swoją wypowiedź do Dziecka osoby B, np.

A: Ty zawsze wybierasz takie mało praktyczne.

B: Za to te, które tobie się podobają to super-hity mody światowej.

(W przypadku takiej konfiguracji stanów ego, łatwo może dojść do eskalacji konfliktu).

2. osoba A z pozycji Dorosłego kieruje swoją wypowiedź do Dorosłego osoby B, np. A: Być może zdarzało mi się w przeszłości narzucać Ci swoje zdanie, ale teraz chciałbym abyśmy obydwoje byli zadowoleni.

B: Wiesz, że chciałabym, aby nasze mieszkanie było urządzone ze smakiem.

(Jeżeli w odpowiedzi na wypowiedź Dziecka pada wypowiedź, której autorem jest Dorosły, sprzyja to zażegnaniu nieporozumienia).

Transakcja ukryta zachodzi wówczas, kiedy wypowiedź osoby A choć pozornie skierowana jest do określonego stanu ego, to tak naprawdę angażuje również drugi stan. Rozmowa bowiem to nie tylko przekaz werbalny, ale również niewerbalny. Treść stanowi poziom jawny, społeczny zaś mowa ciała stanowi przekaz ukryty, psychologiczny.

Oto przykład:

A: Jestem z Ciebie dumny (wypowiedzi towarzyszy cierpki głos i zmarszczone brwi).

Lub: A: Jestem z Ciebie dumny (wypowiedzi towarzyszy uśmiech i kontakt wzrokowy).

Co się dzieje, jeżeli transakcja zawiera dwa sprzeczne przekazy? **Jak dowodzą badania rozkład znaczenia usłyszanej wypowiedzi jest następujący: 7% - słowa, 38% - intonacja i rytm głosu, 55% - mimika.** Oznacza to zatem, że sens ukrytej transakcji jest zawsze zdeterminowany znaczeniem przekazu na poziomie psychologicznym.

Na koniec warto jeszcze wspomnieć, w jaki sposób można, dzięki analizie transakcyjnej, poprawić skuteczność swojej komunikacji.

Zasady „czystej” komunikacji:

- rozpoznaj swój wewnętrzny stan ego, który bierze udział w komunikacji

- uświadom sobie, do którego stanu ego rozmówcy kierujesz swoją wypowiedź
- unikaj przyjmowania w czasie rozmowy pozycji karzącego Rodzica
- problemy i konflikty staraj się rozwiązywać z pozycji Dorosłego
- daj czas swojemu wewnętrznemu Dorosłemu na przygotowanie wypowiedzi,
- nie pozwól by w tym czasie doszło do głosu impulsywne Dziecko lub karzący Rodzic.

POLECANA LEKTURA:

