

Транзакционный анализ конфликтных ситуаций

Литвиненко Татьяна Юрьевна, кандидат педагогических наук,
декан факультета по заочному образованию и международной работе
ФГБОУ ВО Белгородский ГАУ, г. Белгород

Аннотация. Гармоничное развитие самых разнообразных областей жизнедеятельности современного человека нарушают конфликтные ситуации. Любой конфликт определяется совокупностью внешних и внутренних обстоятельств, своеобразным «конфликтным набором», который в каждом отдельном случае соответствует рассматриваемому предмету конфликта. Педагогика и психология предлагают различные подходы к пониманию и управлению конфликтом, в том числе метод транзакционного анализа, который мы и хотим рассмотреть в нашей работе.

Ключевые слова: конфликтные ситуации, управление конфликтами, транзакционный анализ, психоаналитическая модель личности, Я-состояния, правила коммуникации.

В условиях современной жизни человек сталкивается с конфликтами на всех уровнях своей жизни. В советское время о конфликтах было не принято говорить, а о западных достижениях в области теории и практики социальных конфликтов можно было узнать из книг, посвященных критическому анализу, так называемой в то время, «буржуазной теории». В настоящее время проблема конфликта достаточно широко трактуется в психологии. Это понятие отображает различного рода споры, разногласия, дискуссии. В основе любого конфликта лежит

определенная проблема или комплекс проблем, а там где есть проблема, там есть и потенциальные возможности ее разрешения.

Эрик Берн, основатель транзакционного анализа, определил основную единицу всех социальных связей и обозначил ее как транзакцию. «Если встречаются два человека или большее число людей... то рано или поздно один из них начинает говорить или в какой-либо существующей в данное время форме обращать на себя внимание другого. Этот процесс называют «транзакционный стимул» (transactional stimulus).

Если затем кто-то из других людей что-либо говорит или делает, что каким-то образом связано с предыдущим стимулом, то этот процесс обозначают как транзакционную реакцию (transactional response).

Транзакционный анализ используется как метод исследования транзакций, он дает наглядное представление о том, что успех диалога зависит не только от самих собеседников, важнее учитывать в каждом партнере многие другие инстанции. Транзакционный анализ берет за основу структурную психоаналитическую модель личности и различает в ней 3 уровня, т.е. учитывает, что в любом человеке одновременно существуют три различных Я-состояния: Я-родитель (Род.), Я-взрослый (В.) и Я-ребёнок (Реб.).

Я-родитель берёт на себя ответственность за других людей, хотел бы контролировать себя и других, обладает большой компетентностью, хотел бы держаться в подчинении других.

Я-родитель возникает на пятом – шестом году жизни и в качестве примера берёт для себя модель поведения родителей. В Я-родитель концентрируются все замечания, правила, разрешения и запреты, которые ребёнок получает от своих родителей или которые испытал на себе в обращении своих родите-

лей.

Высказывания Я-родитель звучат следующим образом: «Говори всегда только правду! Веди себя прилично! Чтобы стать сильным мальчиком, ты должен хорошо кушать!» и т. п.

Я-ребёнок перекладывает ответственность на других, он ничем не обременён, наивен, обладает ограниченной компетентностью и зависит от других людей. Средства, которые он использует – это, например, упрямство, слёзы и лесть.

Я-ребёнок возникает параллельно по времени с Я-взрослый и накапливает реакции ребёнка на то, что он видит и слышит. Большинство этих реакций – это чувства, так как ребёнок в это время не имеет права слова, мал и зависим. Но в то же время Я-ребёнок является также и накопителем позитивных представлений. На них покоятся творчество, любопытство, жажда знаний и желание двигаться, чувствовать и познавать.

Большинство высказываний Я-ребёнок начинаются следующим образом: «Когда я стану взрослым...»

Я-взрослый представляет собой поведение зрелого самостоятельного и внутренне независимого человека. Он берёт ответственность на себя, не обязан контролировать партнёра, а так же привлекать к себе внимание других.

Я-взрослый развивается с 10-го месяца и строит продуманную жизненную концепцию, которая близка к поучающей концепции Я-родитель и к чувственной жизненной концепции Я-ребёнок. Я-взрослый постоянно перерабатывает и накапливает новую информацию на основе возрастных познаний. Я-взрослый взвешивает, решает, оценивает вероятность развития той или иной ситуации. Старые представления в этом процессе переоцениваются и, при необходимости, опровергаются.

Транзакционный анализ основывается на том, что любое общение исходит от определенного Я-состояния и адресуется определенному Я-состоянию собеседника. Например, преподаватель говорит своему студенту: «Это последнее предупреждение! Если ты еще раз ...»

С точки зрения транзакционного анализа, в данной конкретной ситуации преподаватель посылает агрессивное сообщения в форме «Я-родитель» зависимому «Я-ребёнок».

Студент может отреагировать различным обра-

зом на данную транзакцию. Возможными вариантами могут быть:

- «У Вас нет права, так разговаривать со мной; я буду жаловаться» (Род.- В.);

- «Мне не нравится, когда со мной так разговаривают. Не могли бы мы поговорить в более спокойном тоне?» (Род.- Род.);

- (про себя): «Ты меня достал, старый ворчун. Тебе ничего не докажешь!» (Реб.- Род.).

Многие транзакции можно распознать не по конкретной сложившейся ситуации, они строятся по стабильному образцу общения, так, как будто они прописаны в инструкции. Берн описал в своих работах много таких «Игр, в которые играют люди». Один из партнеров всегда играет роль жертвы, другой — преследователя, третий - спасителя, вынуждая, таким образом, собеседника исполнять противоположную роль. Подобным образом могут возникать очень устойчивые системы отношений. Если, например, «вылечить» одного партнера, то общая система будет разрушена и до этого здоровый и нормальный партнер может «заболеть». Длительные, конструктивные и равноправные отношения могут строиться лишь на базе одного Я-состояния у обоих партнеров, т.е. по «параллелям», «перекрестное» общение, напротив, является конфликтогенным и нестабильным. Существует один очень простой тест для того, чтобы определить является ли реакция партнера опасной. Следует лишь проверить, может ли данная реакция быть обратимой, т.е. может ли она со своей стороны быть послана адресатом отправителю.

При транзакционном анализе за основу берутся два различных процесса коммуникации, которые нашли своё отражение в, так называемых, правилах коммуникации.

Первое правило коммуникации. Если побуждение и реакция в транзакционной модели Род.-В.-Реб. происходит по параллельным линиям, то она является комплементарной, т.е. она сама постоянно дополняется и может длиться

бесконечно. Если речь идёт о комплементарной коммуникации между Я-родитель и Я-взрослый, то

партнёры по коммуникации будут реагировать следующим образом:

- партнёр, рассматривающийся как Я-взрослый, берёт на себя ответственность за партнёров, делает другому собеседнику упрёки, считает, что должен думать вместе с другим собеседником и оказывать ему помощь.

- партнёр, рассматривающийся как Я-ребёнок, почти всегда будет сразу же вживаться в эту роль, и реагировать соответственно состоянию Я-ребёнок. Он будет оправдываться, ждать помощи, извиняться, принимать указания и помощь.

Второе правило коммуникации. Если побуждение и реакция на транзакционной схеме Род.-В.-Реб. перекрещиваются (перекрёстная коммуникация), то коммуникация нарушается и конфликт неизбежен.

Многие межличностные конфликты возникают вследствие перекрещивания транзакций. Единственный выход в решении таких конфликтов состоит в том, чтобы находиться на уровне Я-взрослый и больше не играть в так называемые «игры».

Транзакция от Я-взрослый к Я-взрослый носит следующий характер:

- оба партнёра берут на себя ответственность за самих себя, никто не должен контролировать другого или позволять контролировать себя.

- оба действуют в соответствии с ситуацией, реально её оценивают и ищут решение. Для того чтобы этот процесс проходил успешно необходимо усилить уровень Я-взрослый, т.е. два соответствующих уровня процессов сознания: 1) осознать своё Я-ребёнок, его уязвимые места, его страхи, наиболее часто встречающиеся формы, при помощи которых он выражает свои чувства, 2) осознать своё Я-родитель, все разрешения и запреты, его незыблемые основы.

Остаётся открытым вопрос, как в конфликтной ситуации мы можем остаться на уровне взрослого, т.е. возвратиться к Я-взрослый. К сожалению, как Э. Берн, так и Т. и А. Харрис тоже лишь частично смогли ответить на этот вопрос. Возможно, ответ нам предлагают другие подходы в разработке проблемы конфликтных ситуаций.

Литература:

1. Слостенин В.А., Исаев И.Ф., Шиянов Е.Н. Педагогика: учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. — М.: «Академия», 2002.
2. Тонков Е. Е: Педагогическое управление конфликтом. - Москва-Белгород, 1999.
3. Heckmair В. Konstruktiv lernen. Projekte und Szenarien für erlebnisintensive Seminare und Workshops. Weinheim und Basel, 2000.
4. Reiners А. Praktische Erlebnispädagogik. Bobingen, 1997.