

Komunikowanie się w ujęciu analizy transakcyjnej

Życie zawodowe jest nierozzerwalnie związane z porozumiewaniem się. Każdego dnia podejmujemy rozmowy z współpracownikami, klientami, dostawcami. Część z tych rozmów (kontaktów) możemy określić jako satysfakcjonujące i trwałe, a inne z kolei przynoszą rozczarowanie i rozpadają się. Dla zilustrowania procesu komunikowania się dyrektor metodyczny w Hoffmann Consulting sp. z o.o. – Michał Janus – autor artykułu „Stres w pracy...” („Papierniczy Świat” – nr 5/2005) przedstawi podstawowe założenia analizy transakcyjnej.

Zgodnie z tą koncepcją człowiek komunikujący się z innymi występuje z pozycji (stanu „ja”) „Rodzica”, „Dorosłego” lub „Dziecka”. Co oznaczają takie określenia?

„RODZIC”

to takie zachowania komunikacyjne, które wynikają z wiedzy, jaką

człowiek otrzymał od innych ludzi i której nie sprawdził. Występowanie z pozycji „Rodzica” to formułowanie wobec innych nakazów, zakazów, wydawanie ocen (np. „Wasi przedstawiciele handlowi nigdy nie przyjeżdżają na czas, są tacy leniwi...”). Jest to wypowiadanie stwierdzeń z pozycji siły i autorytetu. Dla

pochwał, nagan i nakazów wypowiedzianych z pozycji „Rodzica” charakterystyczna jest ogólność, kategoryczność i brak argumentacji. Oto przykłady takich wypowiedzi: „Dopóki pracujesz w tej firmie, będziesz wykonywał moje polecenia”, „Nie dyskutuj ze mną, masz robić to, co do ciebie należy”, „Ten klient jest absolutnie niepoważny”, „Tomek to genialny przedstawiciel handlowy”, „Przedstawiciele firmy X mówią zawsze same głupstwa”, „Każdy przedstawiciel handlowy chce jak najwięcej sprzedać klientowi, nie interesując się zupełnie dobrem klienta”.

„DOROSŁY”

to zachowania komunikacyjne, które mają swe źródło w wiedzy nagromadzonej przez człowieka w toku jego indywidualnych, samodzielnych doświadczeń. Osobę funkcjonującą z poziomu „Dorosłego” interesują fakty, argumenty. Występowanie z pozycji „Dorosłego” to relacjonowanie

TABELA PREZENTUJE POSZCZEGÓLNE POZYCJE (STANY „JA”) I PRZYKŁADOWE, CHARAKTERYSTYCZNE DLA NICH ZACHOWANIA

Stan „ja”	Zachowanie	Komunikacja niewerbalna	Komunikacja werbalna
Rodzic krytyczny	Moralizujący, dyrektywny, wydający reguły i przepisy	Pięści na biodrach, zmarszczone brwi, podniesiony palec wskazujący, władcze spojrzenie	Dobrze, źle, trzeba, musisz, zawsze, nigdy, moralne, niemoralne, slogany, sentencje
Rodzic opiekuńczy	Troszczy się, bierze na siebie coś, zajmuje się, dodaje otuchy, zachęca	Spojrzenie rozumiejące, wychylony do przodu, obejmuje ramieniem, uśmiechnięty	Dobrze! No dalej! Idź! Pozwól sobie pomóc, zrobię to za ciebie, zrobię to dla pana
Dorosły	Racjonalny, neutralny, logiczny, obiektywny, poszukuje informacji, stara się zrozumieć	Patrzy wprost, uważnie i neutralnie, gesty wyważone, głowa prosta, ale nie sztywna, otwarty	Myślę, że moja hipoteza..., moim zdaniem..., kto? co? jak? Język jasny i informacyjny
Dziecko spontaniczne	Naturalny i wolny od wszelkiej powściągliwości, emocjonalny, ciekawy, twórczy	Ruchliwy, hałaśliwy, śmieje się, płacze, mówi ciałem, oczy błyszczące, wyraziste	Chcę, fajnie, świetnie, a gdyby tak..., hura!
Dziecko uległe	Podporządkowany wymaganiom i oczekiwaniom innych, chętny, nieśmiały, „modelowe dziecko”	Pochylona sylwetka, ręce i nogi skrzyżowane, głowa opuszczona, spojrzenie proszące o akceptację	Proszę, dziękuję, spróbuję, nie ośmieliłbym się, staram się najlepiej, jak mogę
Dziecko zbuntowane	Protestujący, krytyczny, reaguje poprzez przeciwstawianie się, jest za wszystkim, co jest przeciw, zbuntowany	Nadaśnana mina, wpada w słowo innym, podnosi głos, wzrusza ramionami	Nie, nie chcę, z pewnością nie, nie dostaniesz, nie masz prawa

Warto wiedzieć

własnych spostrzeżeń, opisywanie zdarzeń i faktów, których człowiek był świadkiem. Są to wypowiedzi zawierające ocenę rzeczywistości w kategoriach zysków i strat, a także rzeczową argumentację. Wypowiedzi te dotyczą konkretnych zdarzeń i problemów. Przykładami takich wypowiedzi mogą być stwierdzenia: „*Jeśli teraz nie odwiedzę tego klienta, będę miał więcej czasu, ale później trudno będzie mi zbudować relację opartą na zaufaniu*”, „*Chciałbym, byś dzisiaj odwiedził klienta X, bo wydaje mi się, że ma kłopot ze sprzedażą naszego asortymentu*”.

„DZIECKO”

to zachowania komunikacyjne, które wyrażają aktualne przeżycia człowieka. Tak więc wypowiedzianie się z pozycji „Dziecka” to spontaniczne, pozbawione argumentacji i uzasadnień komunikowanie własnych odczuć, pragnień i wrażeń. Oto wypowiedzi tego rodzaju: „*Nie mam ochoty rozmawiać z tym klientem*”, „*Nie będę wykonywał twych poleceń*”, „*Uwielbiam szybką jazdę samochodem*”.

Do tej pory przy rozpoznawaniu z jakiej pozycji „ja” („Rodzica”, „Dorosłego”, „Dziecka”) wywodzi się komunikat, braliśmy pod uwagę wyłącznie treść wypowiedzi. W tym miejscu warto wyraźnie zaznaczyć, że wielkiego znaczenia dla rozpoznawania pozycji „ja” nabierają zachowania niewerbalne, a więc np. ton głosu, mimika, postawa ciała, rodzaj wykonywanych gestów. Dla przykładu, podniesiony ton głosu będzie charakterystyczny dla pozycji „Rodzica”, a utrzymywanie kontaktu wzrokowego i spokojny ton głosu dla „Dorosłego”.

Z względu na różnorodność zachowań wynikających z poszczególnych pozycji „ja” analiza transakcyjna wprowadziła dodatkowe rozróżnienia, i tak pozycja „Rodzica” dzieli się na „Rodzica krytycznego” i „Rodzica opiekuńczego”, „Dziecko” dzieli się na „Dziecko spontaniczne”, „Dziecko uległe”, „Dziecko zbuntowane”. Pozycja „Dorosłego” jest stanem jednolitym.

Każda z wyróżnionych pozycji (stany „ja”) charakteryzuje się innym sposobem zachowania. Zachowanie to uwidacznia się w procesie komunikacji zarówno na poziomie werbalnym (treść wypowiedzi), jak również niewerbalnym (mimika, gesty, ton głosu, postawa ciała).

Analizując wypowiedzi człowieka, bierze się pod uwagę nie tylko to, z jakiej pozycji są one dokonywane. Ważne jest również to, do jakiej pozycji (stanu „ja”) partnera są kierowane i z jakiej pozycji (stanu „ja”) odpowiada partner. Zagadnieniami tymi zajmujemy się jednak w kolejnym artykule dot. analizy transakcyjnej.

Michał Janus,
dyrektor metodyczny
w Hoffmann Consulting sp. z o.o.
mjanus@hoffmann.biz.pl
<http://www.hoffmann.biz.pl>