

Analiza transakcyjna

Wg. Erica Berne'a

Analiza transakcyjna została stworzona przez Erica Berne'a na początku lat sześćdziesiątych jako metoda opisująca komunikację. Berne twierdził, że na nasze Ja składają się trzy osoby:

- **Rodzik,**
- **Dorosły,**
- **Dziecko**

Codziennie do głosu dochodzą wszystkie trzy części Ja i każda z nich ma wpływ na to, jak się zachowujemy. Nasz sposób porozumiewania się z innymi będzie przybierał wyraźnie różne formy w zależności od tego, jaką wewnętrzną rolę przyjmujemy: **rodzica, dorosłego, czy dziecka.**

Komunikaty Rodzica, Dziecka i Dorosłego

Rodzic

Nasz wewnętrzny **Rodzic** to ogromny zbiór reguł, moralnych zasad i instrukcji, w które zaopatrzyli nas nasi rodzice. Zostały one nagrane na wewnętrznej taśmie, prawdopodobnie podczas pierwszych pięciu lat naszego życia i odtwarzane są przez całą jego resztę. Nagranie to zawiera wszystko, co kiedykolwiek usłyszałeś od rodziców – każde ich stwierdzenie, każde ulubione powiedzenie: *„Nie bądź leniem... Nie przechwalaj się... Nigdy nie pozwalaj zrobić z siebie głupca... Małżeństwo jest na wieczność... Zawsze zjadaj wszystko z talerza... Nie ufaj bogatym... Wszyscy politycy to oszuści.. Unikaj ryzyka... Obcy są niebezpieczni... Czarny kot to pech...”*

Wszystkie te zasady były ważne, gdy byłeś dzieckiem, ponieważ nie potrafiłeś wówczas przewidzieć niebezpieczeństwa i nie wiedziałeś nic o świecie. Jako dziecko nie wiedziałeś, co znaczy „gorące” i nie wiedziałeś co znaczy poparzenie. Dlatego rodzice ustalali surowe zasady, które mówiły, jak np. obchodzić się z kuchenką. Nasi rodzice nauczyli nas też praktycznych zasad zachowania: powiedzieli nam, jak podawać dłoń przy powitaniu, jak zachować się przy stole, jak prowadzić rozmowę czy jak poruszać się w najbliższej okolicy. Zasady te pomogły nam poradzić sobie podczas pierwszego spotkania z nieznaną osobą oraz dodały nam pewności siebie, kiedy ostrożnie wchodziliśmy w świat. Nagrania zostawione nam przez rodziców są pod wieloma względami dobre i pożyteczne: nadają naszemu życiu strukturę. Niektórzy rodzice obdarzyli swoje dzieci taśmami wspierającymi, wypełnionymi troską w jak najlepszym tego słowa znaczeniu. Są one jak dobry nauczyciel – przypominają, jak należy wykonać daną czynność lub jak postąpić, ale bez przymuszania, czy atakowania. Jeżeli jednak Twój rodzic byli surowi i nieelastyczni, wówczas Twój wewnętrzny rodzic będzie również wymagający i nieprzejednany. Jego głos będzie brzmiał karcąco i odpychająco, co spowoduje, że poczujesz się osaczony i zdominowany przez kategoryczne zasady.

Dodatkowo **Rodzic** wykonuje wiele reakcji automatycznie, co oszczędza dużo czasu i energii. Wiele rzeczy robi się, dlatego, że "Tak się właśnie robi". Zwalnia to **Dorosłego** z konieczności podejmowania niezliczonych drobnych decyzji, dzięki czemu może poświęcić się ważniejszym sprawom, pozostawiając czynności rutynowe Rodzicowi.

Łatwo można rozpoznać, kiedy mówimy z pozycji rodzica, gdyż wypowiedzi te zawierają słowa, takie jak: **zawsze, nigdy, przestań, nie.** Komunikaty pełne są nakazów i osądów wartościujących. Rodzic karzący będzie śmieszny czy idiotyczny. Rodzic wspierający może opisywać rzeczy jako **doskonałe, wspaniałe czy wyśmienite.** Z perspektywy rodzica mamy tendencję do

mówienia co „powinno” lub „ma” być zrobione. Zdania z tymi wyrażeniami zdradzają, że mówimy z pozycji wewnętrznego rodzica.

Dziecko

Skoro są w nas jeszcze nasi rodzice, jest tam też **Dziecko**, którym byliśmy. Nasze wewnętrzne **Dziecko** to chęć poznania, poczucia, dotknięcia i doświadczenia czegoś nowego. **Dziecko** spragnione jest odkryć i sensacji. Ale dziecko to również produkt dezaprobaty, kar i negatywnych uczuć, będących wynikiem konfrontacji z rodzicielskimi nakazami. Bardzo wczesnie pojawia się jako rezultat trudnej do pojęcia i przerażającej dla dziecka dezaprobaty, która systematycznie zatruwa jego dziecięce doświadczenia.

Dziecko pod wieloma względami jest najbardziej wartościową i najsilniejszą częścią osobowości i może wносить w życie jednostki dokładnie to, co rzeczywiste dziecko wnosi w życie rodziny: wdzięk, radość i twórczość. Jeżeli **Dziecko** w człowieku jest zakłócone i niezdrowe, może to mieć niepomysłne skutki, a wówczas powinno się temu zaradzić.

Wewnętrzne **Dziecko** to ta część nas, w której znajdują się emocje: **uwielbienie, miłość, radość, a także lęk, złość i poczucie, że jest się nie w porządku** – pozostałość po burzach okresu dorastania. W wewnętrznym **Dziecku** dużo jest zdrowych pragnień i równocześnie ran powstałych w wyniku nieuniknionych doświadczeń odrzucenia przez rodziców. Komunikacja z pozycji **Dziecka** oznacza dużo energii: łez, dąsów, ataków furii i marudzenia. To także egzaltacja, śmiech i podekscytowanie. Twoje **Dziecko** jest autorem takich wyrażań, jak: „nienawidzę”, „chciałbym”, „dlaczego muszę?”, „nie zrobię”. Nie znosi, kiedy ktoś daje mu do zrozumienia, że coś jest z nim nie w porządku. Wycofuje się zranione i złe, kiedy czuje, że jest odrzucone.

W stanie Ja-Dziecko można wyróżnić dodatkowo postawy:

- ✓ **Ja-Dziecko Uległe**
- ✓ **Ja-Dziecko Zbuntowane**
- ✓ **Ja-Dziecko Spontaniczne.**

Dorosły

Jest w nas taka część, która musi znaleźć równowagę pomiędzy intensywnymi uczuciami i potrzebami dziecka a zasadami i nakazami rodzica. Takie zadanie ma przed sobą nasz wewnętrzny dorosły. Dorosły jest jak komputer przetwarzający dane, który uświadamia nam, co się dzieje wewnątrz i na zewnątrz nas. To **Dorosły** podejmuje decyzje. Aby to zrobić, musi zbadać sytuację w świecie zewnętrznym i przewidzieć, co może się stać. Musi również przyjrzeć się, temu, co dzieje się wewnątrz: posłuchać rady wewnętrznego **Rodzica** i wysłuchać potrzeb i reakcji **Dziecka**. Celem analizy transakcyjnej jest wzmocnienie **Dorosłego**. Niekiedy wewnętrzny **Dorosły** jest przytłoczony lub zdominowany przez **Dziecko** lub **Rodzica**. Taki stan można łatwo rozpoznać. Dominacja **Dziecka** ma miejsce wówczas, gdy mamy tendencję do impulsywnego działania i poddawania się intensywnym emocjom bez racjonalnego oceniania sytuacji. Jeżeli nasz wewnętrzny **Dorosły** zdominowany jest przez **Rodzica**, wówczas mamy stały dostęp do bogatego źródła uprzedzeń. Posiadamy ograniczające nas i niekwestionowane przekonania. Zasady, których nie śmiemy podważać, pętają nas jak kaftan bezpieczeństwa. Często komunikujemy się z innymi, atakując ich i obwiniając.

Dorosły, który nie jest zdominowany przez żadną ze stron, zna potrzeby **Dziecka** i jest świadomy zasad **Rodzica**, jednak potrafi funkcjonować niezależnie od nich. Może się porozumiewać i podejmować decyzje, nie blokując ani nie oddając kontroli żadnej ze stron. Komunikaty, które pochodzą od niezależnego Dorosłego, są bezpośrednio i jasne, Taki dorosły opisuje sytuację, zadaje

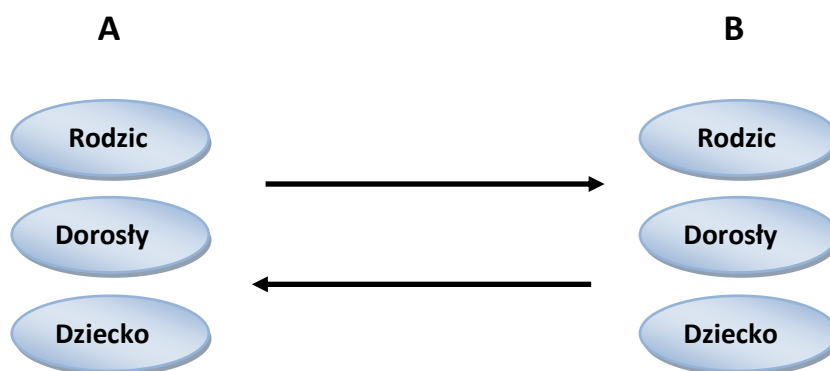
pytania, ocenia szanse, ocenia wiadome i niewiadome, prawdziwe i fałszywe. Posiada opinie, a nie osądy czy przekonania. Jest świadomy, ale ta świadomość nie ma ładunku emocjonalnego.

Rodzaje transakcji

Transakcja komplementarna

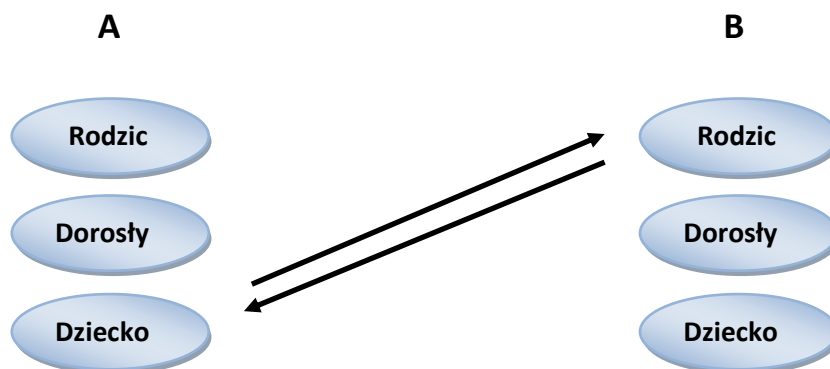
Transakcja komplementarna to taka, w której komunikaty wysyłane są i przyjmowane przez tę samą rolę **Ja** u każdego z rozmówców. Komunikaty osoby **A** wysyłane są z tej samej pozycji, do której zwraca się osoba **B**. Podobnie komunikaty osoby **B** pochodzą od tej samej wewnętrznej roli, do której zwraca się osoba **A**. Rozróżniamy dwa typy komunikacji komplementarnej:

- ✓ Komunikacja typu pierwszego ma miejsce wówczas, gdy rozmawiają ze sobą te same stany **Ja**, na przykład **Dorośli z Dorosłym, Rodzic z Rodzicem, Dziecko z Dzieckiem** (rys. 1).



Rys. 1 Komunikacja komplementarna typu pierwszego

- ✓ Transakcja komplementarna drugiego typu ma miejsce wówczas, gdy każda z osób znajduje się w innym stanie **Ja**, ale zwraca się do tego stanu, w którym aktualnie znajduje się druga osoba (rys. 2).



Rys. 2 Komunikacja komplementarna typu drugiego

Sytuacja taka występuje na przykład wtedy, gdy osoba mówiąca z pozycji **Dziecka** zwraca się do **Rodzica** w drugiej osobie, a ten odpowiada jak **Rodzic Dziecku**.

A: *Ile razy Pani mówiłem, żeby nie przeszkadzać mi w rozmowie, gdy jestem zajęty?.*

B: *Przepraszam, przepraszam bardzo. Obiecuję, że to się więcej nie powtórzy.*

Transakcje komplementarne mogą trwać nieskończenie długo, gdyż rzadko wywołują konflikt. Na przykład, jeśli obydwie osoby zwracają się do swoich wewnętrznych **Rodziców**, zwykle zgadzają się w swoich opiniach.

A: *W dzisiejszych czasach wszystko jest naprawdę kiepskiej jakości.*

B: *Tak, rzeczywiście. To okropne.*

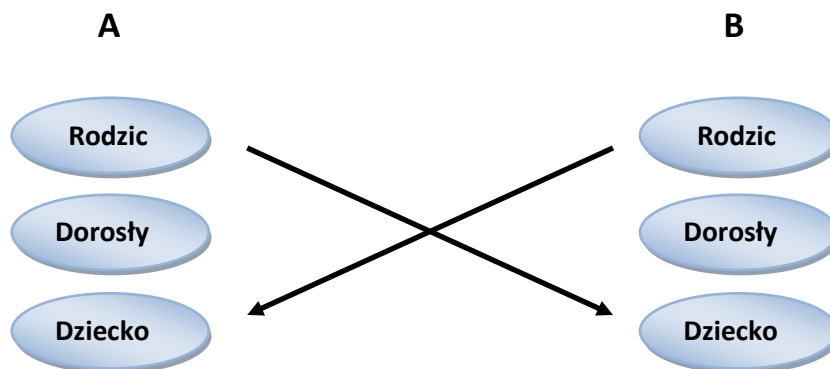
Kiedy rozmówcy zwracają się nawzajem do swojego wewnętrznego **Dziecka**, również są zgodni.

A: *Te uregulowania są naprawdę śmieszne. Olejmy je!*

B: *Pewnie! I tak nikt nie zauważy...*

Transakcja skrzyżowana

Transakcja skrzyżowana ma miejsce wówczas, gdy zwracamy się do innego stanu **Ja** niż ten, w którym druga osoba aktualnie się znajduje. Niektóre transakcje tego typu tworzą konflikty, inne je rozwiązują. *Rysunek 3* pokazuje, w jaki sposób ten rodzaj komunikacji może przyspieszyć powstanie konfliktu.



Rys. 3 Transakcja skrzyżowana przyspieszająca konflikt.

Rodzic A zwraca się do **Dziecka B**, a **Rodzic B** – do **Dziecka A**. Rozmowa może wówczas wyglądać następująco:

A: *Może czas najwyższy zrobić tu porządek z tym całym bałaganem organizacyjnym?*

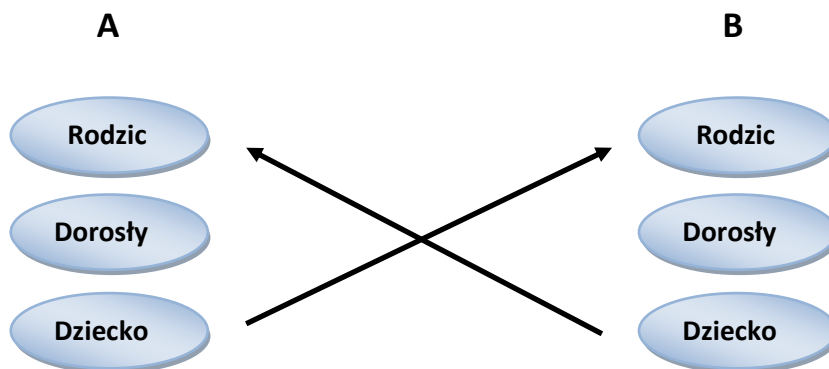
B: *A może zaproponujesz coś konkretnego zamiast się tylko jak zwykle czepiać?*

Obydwie osoby używają komunikatów **karzącego Rodzica**, aby zaatakować w parterze bezbronne **Dziecko**. W rezultacie takiej wymiany wewnętrzne **Dziecko** każdego z nich jest atakowane, broni je wewnętrzny **Rodzic** i następuje eskalacja konfliktu.

Rysunek 4 ilustruje rozmowę **Dziecka** osoby **A**, skarżącego się **Rodzicowi** osoby **B**, oraz **Dziecka B**, odpowiadającego **Rodzicowi A**. Rozmowa mogłaby brzmieć następująco:

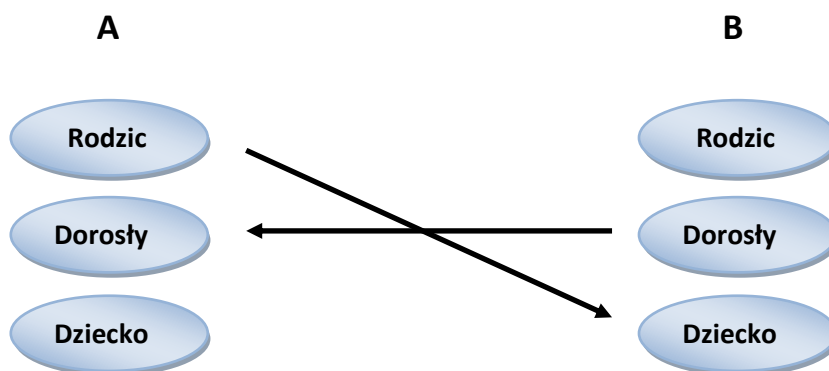
A: Nie znoszę odpowiadać na te wszystkie Wasze pytania. Dlaczego nie zostawicie tej sprawy w spokoju?

B: Bo nie! Chce uzyskać odpowiedzi na zadane pytania!



Rys. 4 Transakcja skrzyżowana nasilająca konflikt.

Rysunek 5 pokazuje, w jaki sposób transakcja skrzyżowana może rozwiązać konflikt.

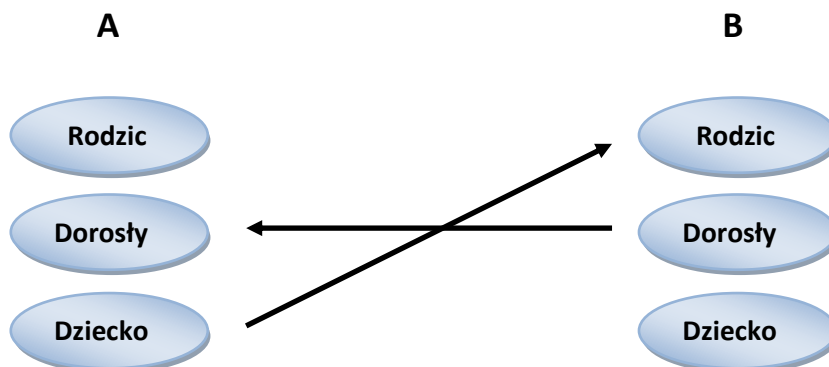


Rys. 5 Transakcja skrzyżowana rozwiązująca konflikt.

Rodzic osoby **A** karcąco zwraca się do **Dziecka** osoby **B**. Jednakże **Dorosły B** komunikuje się z **Dorosłym A** i ucina konflikt. Rozmowa taka mogłaby wyglądać następująco:

A: Nie rozumiem sensu zadawania tych wszystkich pytań! Kiedy skończymy?

B: Mam jeszcze dwa ostatnie pytania do Pani.



Rys. 6 Transakcja skrzyżowana proponująca relację dorosły - dorosły.

Rysunek 6 przedstawia **Dziecko** osoby **A** skarżące się **Rodzicowi** osoby **B**. Jednak osoba **B** odmawia uczestniczenia w konflikcie i proponuje komunikację **Dorosły – Dorosły**. Rozmowa przedstawia się tak:

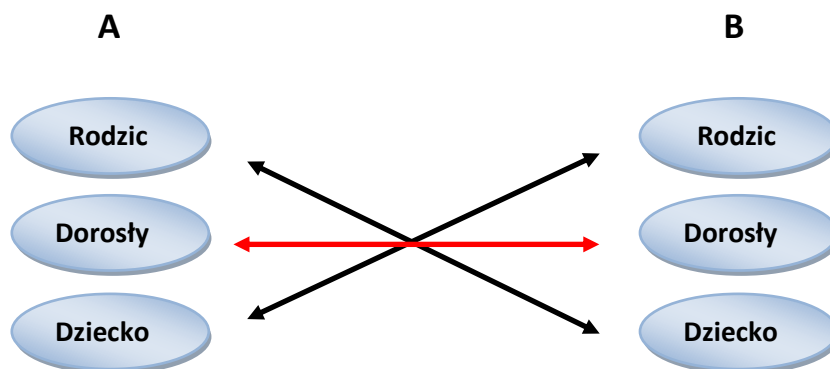
A: *Naprawdę mam już dosyć sporządzania tych wszystkich zestawień. Czemu nie damy sobie z tym spokoju? Przecież i tak nikt tego nie czyta!*

B: *Proszę zrozum, że dane z tych zestawień wykorzystywane są do kształtowania budżetu dla naszego działu. Im dokładniej je sporządzisz, tym większe prawdopodobieństwo, że będziemy mieć realne pieniądze do dyspozycji.*

Kiedy ktoś zwraca się do Twojego wewnętrznego **Dziecka** z pozycji **karzącego Rodzica** albo do Twojego wewnętrznego **Rodzica** z pozycji **narzekającego Dziecka**, jedyny sposób na zakończenie konfliktu to komunikacja z pozycji **Dorosłego**.

Transakcje ukryte

Trzeci typ transakcji to podstawa opisanych przez Erica Berne'a tak zwanych **gier**. W transakcjach ukrytych biorą udział więcej niż dwa stany **Ja** równocześnie. Na przykład, kiedy rozmowa pozornie toczy się z pozycji **Dorosły – Dorosły**, mogą pojawić się ukryte, czasem niewerbalne komunikaty pomiędzy **Rodzicem** i **Dzieckiem** (patrz rys. 7).



Rys. 6 Transakcja ukryta.

Sprzedawca **A** mówi: „*Ten samochód jest lepszy, ale nie będzie pana na niego stać.*”. Klient **B** odpowiada: „*W takim razie wezmę ten samochód.*”. Interakcja ma miejsce na poziomie **Dorosły – Dorosły**, ale sprzedawca sprytnie przyciąga również uwagę **Dziecka** osoby **B**. Wypowiada komunikat, który jest dla **Dziecka** wyzwaniem: „*Nie może sobie pan na niego pozwolić.*” Typowa reakcja **Dziecka** to: „*A właśnie, że mogę.*”

Możesz uświadomić sobie, czy w danej rozmowie używasz ukrytych transakcji, zadając sobie pytanie: „*Do czego próbuję przekonać tę osobę? Jakie ukryte uczucia próbuję wyrazić?*”. Niektórzy grają w grę „*Nareszcie Cię przytapałem!*”, w której skrywana potrzeba wyrażenia wrogości staje się okazją do ukrytej transakcji. Osoba **B** nie dotrzymała jednego małego punktu umowy z osobą **A**. Osoba **A**, pozornie z pozycji **Dorosłego**, mówi: „*Myślę, że masz rację.*”. Równocześnie ma jednak miejsce komunikacja pomiędzy **Rodzicem** i **Dzieckiem**. **Rodzic** osoby **A** mówi: „*Teraz mi się dostanie.*”. **Rodzic A** odpowiada: „*Tak, teraz Cię zniszczę.*”. Obydwoje kontynuują ukrytą transakcję, podczas gdy na pozór skoncentrowani są na analizowaniu punktów umowy.

Zasady czystej komunikacji

Stosując następujące podstawowe zasady analizy transakcyjnej, można poprawić skuteczność swojej komunikacji:

1. Uświadom sobie swój wewnętrzny stan Ja, który bierze udział w komunikacji.
2. Uświadom sobie stan Ja, do którego się zwracasz u rozmówcy.
3. Bądź wrażliwy na wewnętrzne **Dziecko** rozmówcy, chroń je i nie daj się wpuścić „przekomarzanki” słowne.
4. Chroń swoje wewnętrzne **Dziecko**. Panuj nad jego reakcjami, które będą chciały wziąć górę w chwilach sporu lub konfliktu.
5. Podczas komunikacji nie zajmuj pozycji **karzącego Rodzica**. Nikt nie lubi słuchać takich wypowiedzi. Jeżeli ich użyjesz, prawdopodobnie Twój rozmówcy będą próbowali atakować Twoje wewnętrzne **Dziecko** uwagami typu „zachowujesz się niepoprawnie”. Jeśli uznasz, że wymaga tego sytuacja, używaj komunikatów z pozycji **Rodzica wspierającego** albo osoby **Dorosłej**.
6. Problemy i konflikty rozwiązuj tylko z pozycji **Dorosłego**. Słuchaj, co mają do powiedzenia Twój wewnętrzny **Rodzic** i **Dziecko**, ale w komunikatach posługuj się tylko wypowiedziami **Dorosłego**.
7. Daj swojemu wewnętrznemu **Dorosłemu** czas na przetworzenie danych. Policz do dziesięciu, aby przeanalizować daną rozmowę. Twój wewnętrzny **Rodzic** lub **Dziecko** mogą domagać się, aby wyjść na scenę i przedstawić swoje zdanie. Możesz słyszeć, jak żądają, abyś wypowiedział komunikat pod wpływem impulsu. Ważne, aby rozważyć, co naprawdę powinno zostać powiedziane.¹

¹ Materiał opracowany w oparciu o „Sztuka skutecznego porozumiewania się” Matthew McKay, Martha Davis, Patrick Fanning. Gdańsk 2007