

# Как освоить бесконфликтное общение?





**Наверняка вы задумывались о том  
можно ли быстро и эффективно  
освоить бесконфликтное общение?**

**Сейчас я расскажу вам как это  
сделать.**

Существует теория Э.Берна о трёх позициях (эго-состояниях), которые влияют на поведение и конфликтность человека . Изучив ее основы Вы сможете лучше понять причины конфликта и как можно его избежать.



●●● ГДЕ И КАК ВЫ СМОЖЕТЕ ЭТО ПРИМЕНИТЬ?

Эту теорию вы сможете применять в абсолютно любых конфликтных ситуациях. В школе, дома, на работе, с друзьями, с незнакомцами.

# ••• ЧТО ТАКОЕ ЭГО-СОСТОЯНИЯ?



**ЭГО-СОСТОЯНИЯ -  
ЭТО ЦЕЛОСТНОСТЬ  
МЫСЛЕЙ, ЧУВСТВ И ИДЕЙ,  
КОТОРЫЕ ПРОЯВЛЯЮТСЯ  
В ОБЩЕНИИ ЧЕРЕЗ  
МОДЕЛЬ ПОВЕДЕНИЯ**





## КАКИЕ ЭГО-СОСТОЯНИЯ СУЩЕСТВУЮТ?

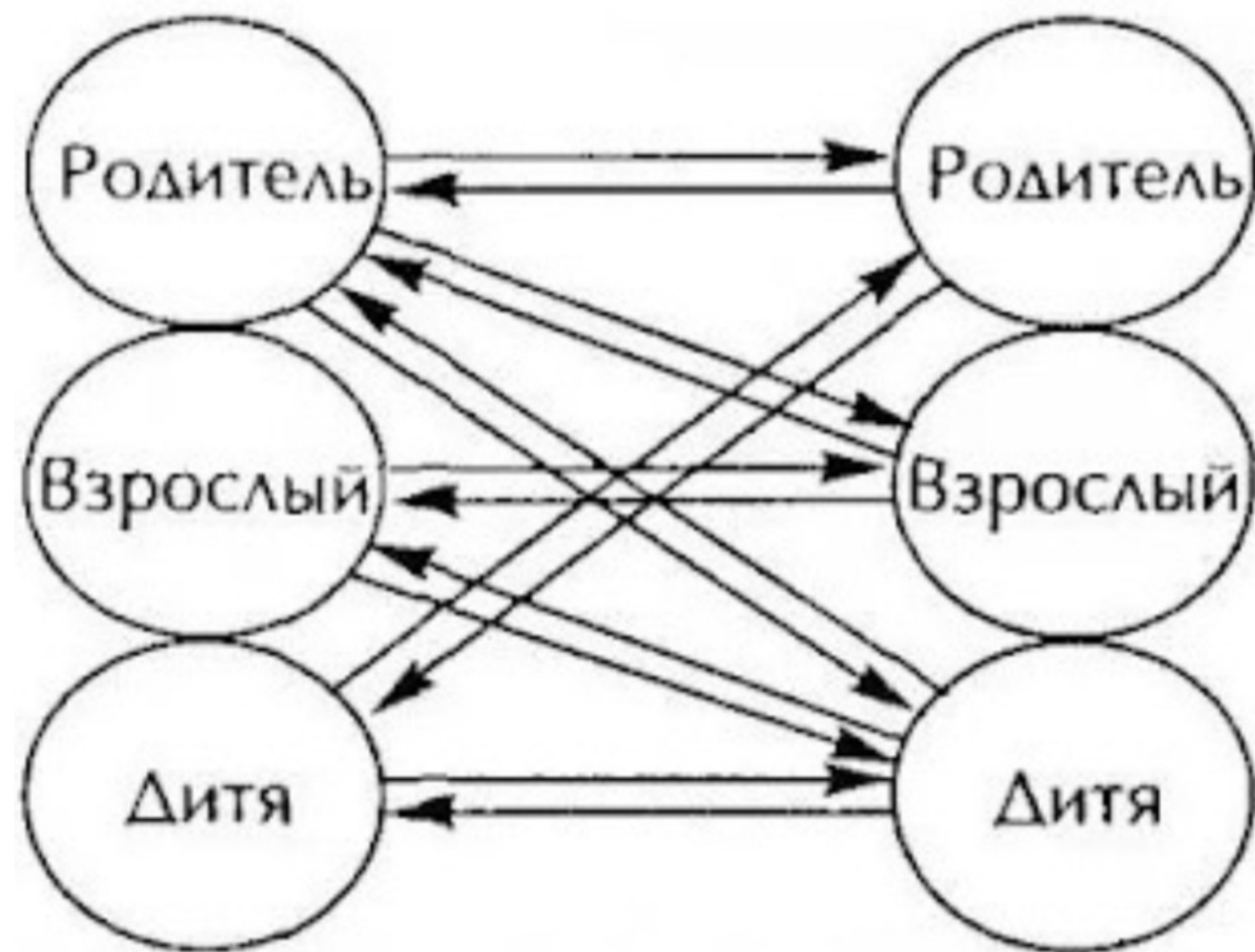
- «Родитель» – забота и опека, но в то же время – контроль, поучения свысока. Это позиция «должен» и «обязан», как по отношению к себе, так и к другим.
- «Ребенок» – Это позиция «хочу – не хочу», источник капризов и шалостей.
- «Взрослый» – позиция здравого смысла, разумное и адекватное взаимодействие.

# ЗАЧЕМ ВАМ ЭТО НУЖНО?

С помощью контроля эго-состояний можно снизить уровень конфликтности человека и сделать свое взаимодействие с другими более эффективным и качественным.



# КАК ЭТО РАБОТАЕТ?



*Варианты транзакций*

При пересекающейся коммуникации, общение является неэффективным, при таком общении люди не могут донести друг до друга, то что им нужно и его результатом является конфликт.



# ЧТО ТАКОЕ ТРАНСАКЦИЯ?

Трансакция — единица общения, которая состоит из стимула и реакции. Например, стимул: «Привет!», реакция: «Привет! Как дела?».



## ●●● Дополнительные трансакции

Человек отвечает из того эго-состояния к которому мы обратились.

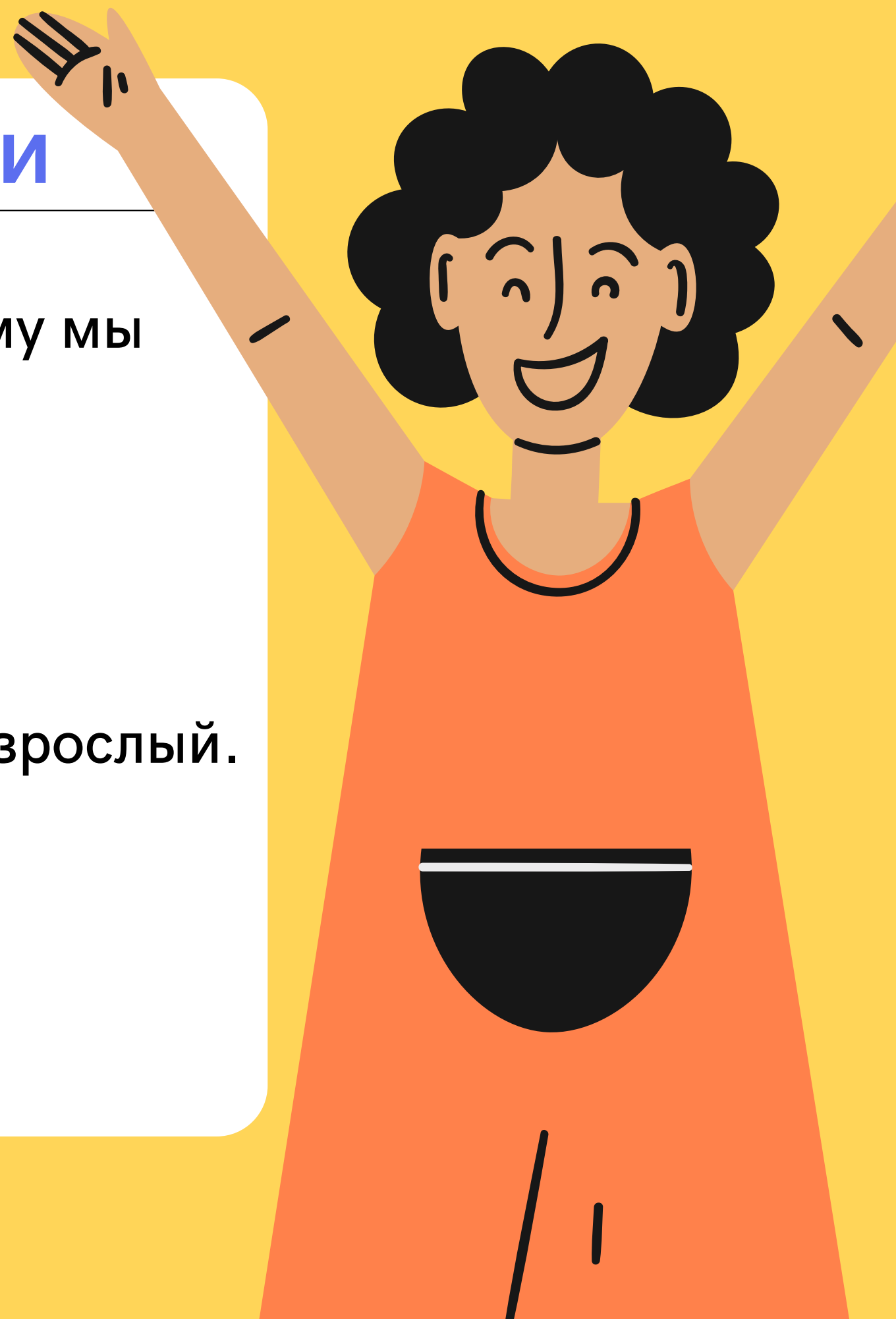
Пример:

- Ты подготовил домашнее задание?
- Да, я сделал презентацию.

Вопрос из эго-состояния Взрослый к эго-состоянию Взрослый.  
Ответ из эго-состояния Взрослый.

Диалог бесконфликтный

Текст абзаца



## Перекрёстные трансакции

Собеседник отвечает не из того эго-состояния к которому было направлено сообщение.

Например:

- Ты не знаешь, куда я положил свой учебник?
- Больше следи за порядком, тогда будешь быстро находить.

Вопрос из эго-состояния Взрослый к эго-состоянию Взрослый.

Ответ из эго-состояния Родитель к эго-состоянию Ребёнок.

Диалог - конфликтный



## Скрытые трансакции

Общение происходит на двух уровнях: внешнем уровне текста и скрытом уровне подтекста.

Пример:

- А Вы знаете, сколько уже времени ("Родитель - Ребенок")?
- Извините, я задержался (очень распространенный вариант ответа: извиняющимся тоном) ("Ребенок - Родитель").

• Подтекст собеседник понял, поэтому диалог бесконфликтный.



## Выход из конфликтного диалога

Для выхода из конфликта надо:

1. Строить общение в дополнительной трансакции (см. слайд 8)
2. Если попал в перекрёстную, трансакцию (см. слайд 9)
  - Остаться на позиции (в эго-состоянии) Взрослого
  - Вывести собеседника на позицию Взрослого и продолжить в ней коммуникацию.

Например:

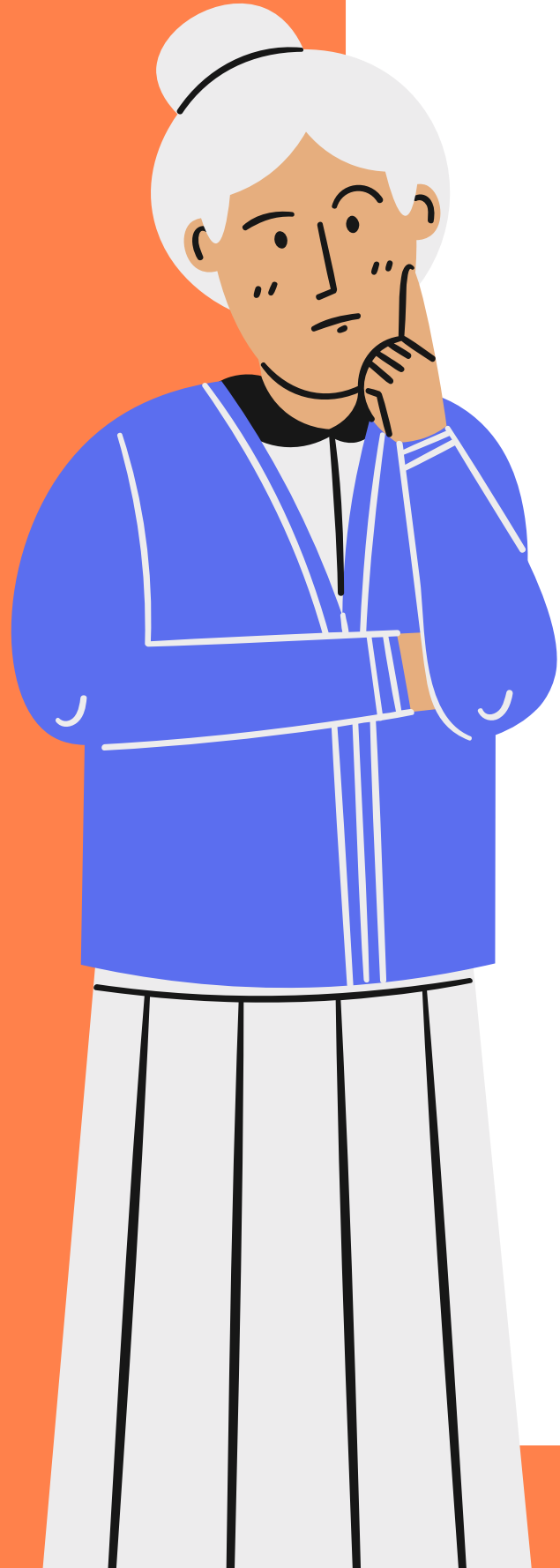
А: Ты не знаешь, куда я положил свой учебник?

Б: Больше следи за порядком, тогда будешь быстро находить.

А: Ты прав, в следующий раз я так и сделаю, а сейчас подскажи пожалуйста, где бы он мог быть?

Б: Возможно, на верхней полке.

Первый собеседник остался в эго-состоянии Взрослый и вывел собеседника на позицию Взрослого.



## Что почитать на нашу тему?

- <https://anchiktigra.livejournal.com/824774.html>
- <https://psylaser.ru/blogs/analysis-bern.html>
- [https://studopedia.ru/16\\_69088\\_perekrestnie-transakti.html](https://studopedia.ru/16_69088_perekrestnie-transakti.html)

