

## КЕЙС 4. ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И СОТРУДНИКА: ТРАНСАКЦИИ, МОДЕЛИ, РЕЗУЛЬТАТ

**Цель** — показать руководителям основные причины нарушения коммуникации и сформировать навыки результативного взаимодействия с сотрудниками.

У нарушенной коммуникации всегда есть скрытые причины. Одна из них — недоучет или незнание трех основных эго-состояний человека: Родитель (Р), Взрослый (В), Ребенок (Ре).

Эго-состояние — это совокупность связанных друг с другом действий, чувств и мыслей, способ проявления нашей личности в данный момент.

Если человек ведет себя, мыслит и чувствует по принципу «здесь и теперь», реагирует на то, что происходит вокруг него, используя весь потенциал взрослой личности, понимает цель взаимодействия и результат работы, то он находится в эго-состоянии Взрослого.

Если человек мыслит и чувствует, а также действует, копируя своих или чужих родителей, он находится в эго-состоянии Родителя.

Когда человек возвращается к мыслям, чувствам и моделям поведения детства, он находится в эго-состоянии Ребенка.

Люди обращаются друг к другу, находясь в определенных эго-состояниях. Эти обращения называются *транзакциями*.

Показатели распознавания эго-состояний:

- ☐ слова;
- ☐ тон голоса;
- ☐ жесты;
- ☐ положение тела;
- ☐ мимика.

### Упражнение 1

На основании собственного опыта заполните таблицу фактами о том, как проявляются эго-состояния.

Показатели	Родитель	Взрослый	Ребенок
Слова			
Тон голоса			
Жесты			
Положение тела			
Мимика			

### **Трансакции бывают двух видов:**

- параллельные: P—Pe, Pe—P; а также В—В.

***Правило:** пока трансакции будут параллельными, коммуникация будет бесконечно долгой;*

- пересекающиеся — это такие трансакции, в которых векторы не параллельны друг другу, или эго-состояние, в которое они направлены, не является источником реакции.

***Правило:** при пересекающейся трансакции происходит разрыв коммуникации, для ее восстановления одному или обоим необходимо изменить свои эго-состояния.*

### **Поглаживания:**

- 1) вербальные и невербальные (добрые слова и жесты по отношению к другому);
- 2) позитивные и негативные (поглаживания, вызывающие позитивные или негативные чувства. Люди не всегда стремятся получать только позитивные поглаживания. Некоторые привыкли получать негативные поглаживания и делают все возможное, чтобы вызвать в свой адрес гнев или другую негативную эмоцию);
- 3) условные и безусловные (условное связано с тем, что мы делаем; безусловное — с тем, что мы собой представляем, какие чувства вызываем у окружающих).

## Упражнение 2

[illegible]

### Упражнение 3

Напишите 7 вариантов ответа на вопрос: «Что нужно, для того, чтобы оставаться в формате „Взрослый—Взрослый“?». Ответ может носить характер рекомендации.

№	Ответ-рекомендация
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	
12	
13	
14	
15	
16	
17	
18	
19	
20	