

Юлия Крижанская, Виталий Третьяков

ГРАММАТИКА ОБЩЕНИЯ

2-е издание

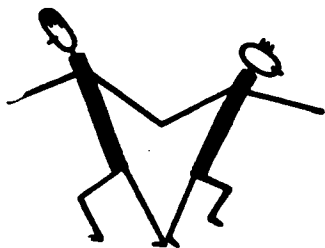
МОСКВА
СМЫСЛ
АКАДЕМИЧЕСКИЙ ПРОЕКТ
1999

Анализ интерактивной стороны общения представляет значительные сложности. Вообще разделение трех сторон общения — перцептивной, коммуникативной и интерактивной возможно только как прием анализа, нельзя, как ни старайся, выделить «чистую» коммуникацию, без восприятия и взаимодействия, или «чистое» восприятие. Как познание другого в общении, так и воздействие — всегда действие, причем одно без другого не может существовать. Но если восприятие и коммуникация в общении все-таки в какой-то мере, с большими оговорками, но поддаются отделению от «целого», то вычленение «отдельного» взаимодействия практически невозможно.

Действие — главное содержание общения. Описывая его, мы чаще всего используем термины действий. Например: «он на меня *давил*, но я не *поддался*»; «он *подстроился* под меня»; «*борьба* между нами привела к *поражению* такого-то»; «он *нанес* мне *удар*»; «мы *топтались* на одном месте» и т.д. и т.п. Между тем речь идет об общении, а не о чем-либо другом; и то, что оно передается такими фразами, обычно не приукрашивание, а главный смысл, который увидели партнеры в общении.

Если вспомнить или представить себе какой-нибудь реальный разговор, спор, беседу, то их всегда можно увидеть так моментальный снимок, зафиксировавший главное направление усилий партнеров.

Иногда кажется, что происходит борьба — направления противоположны, каждый хочет победить, и идет упорная схватка. Бывают случаи разнонаправленности, но это не борьба, а «растаскивание» в процессе общения — каждый



тянет в свою сторону. Отмечаются ситуации, когда действия партнеров неравны по силе или направлены на изменение порядка соподчинения — один «давит» сверху, другой — «снизу» и т.п. Возможны также ситуации, когда партнеры друг другом управляют — дергают за невидимые ниточки и вызывают желаемые реакции. Можно представить себе и действия партнеров «заодно» и еще множество самых разнообразных вариантов.

В своем собственном общении мы также постоянно реагируем на действия партнера. В одном случае нам кажется, что партнер нас обижает и мы отстаиваем себя, в другом, что он нам льстит, в третьем, что он нас куда-то толкает. Очевидно, что такое восприятие поведения партнера нельзя вывести ни из каких-то его внешних признаков, ни из его слов. За одними и теми же словами могут стоять разные действия. Между тем, общаясь, мы постоянно отвечаем для себя на вопрос «что он делает?», и наше поведение строится исходя из полученного ответа. Что позволяет нам понять смысл действий партнера?

Представим себе такое происшествие. В некоторой пока неизвестной для нас ситуации Георгий Петрович, наш старый знакомый, говорит Михаилу Ивановичу: «У вас, Михаил Иванович, в голове помойка!». На это Михаил Иванович отвечает: «Я, действительно, очень устал. Да и вы, наверное, тоже. Пора отдохнуть — пойдемте обедать». Попробуем ответить на такой вопрос: «Почему Михаил Иванович сказал то, что он сказал?»

Подобный вопрос для нас — сторонних наблюдателей — совершенно естествен. Фраза «У вас в голове помойка» вырвана из контекста, и понять стоящее за ней действие очень трудно. Ведь ответ Михаила Ивановича, с одной стороны, является для него следствием его понимания общей ситуации, элементом которой было высказывание Георгия Петровича. Из контекста он понял, «что делает» Георгий Петрович, и ответил в соответствии со своим видением ситуации. С другой стороны, ответ Михаила Ивановича является еще и развитием ситуации, именно после этого можно сказать, как она будет развиваться.

Поэтому ответ на вопрос, почему Михаил Иванович сказал то, что сказал, одновременно даст нам и диагноз смысла действия Георгия Петровича, и прогноз дальнейшего развития взаимодействия между коллегами.

Исходя из собственного опыта общения, мы понимаем, что ответ Михаила Ивановича — не единственно возможный, так как понять смысл фразы Георгия Петровича можно по-разному. Что он означает?

Теоретически можно предположить довольно много вариантов. Может быть это преднамеренное оскорбление с целью вывести партнера из душевного равновесия. Это



может быть и невинная шутка. Возможно, таким образом человек «разряжается», дает выход накопившемуся напряжению, усталости. Вполне вероятно, что это констатация факта, необходимая для дальнейшего общения. Возможно, это провокация. Наверное, можно предложить еще варианты — все зависит от того, в какой ситуации это было сказано. Если в ходе веселого иронического разговора, то это шутка, и можно в ответ засмеяться, а можно и пошутить, что «мы академиев не кончади, где уж нам уж...».

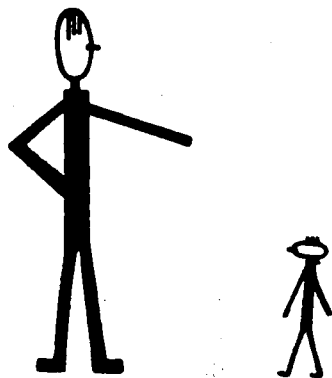
Если фраза была сказана в русле «выяснения отношений», то можно воспринять ее как удар по самолюбию и ответить в стиле: «Сам дурак!». Если же эти слова были произнесены в ситуации, когда спокойно обсуждались какие-то деловые вопросы и «помойка» может быть воспринята как невеселая констатация: Михаил Иванович и взаправду никак не может в чем-то разобраться, то можно и согласиться: «И еще какая, к моему глубокому сожалению». Очень важно, что каждый из этих ответов приведет к тому, что ситуация и ее дальнейшее развитие станет более определенным, оформленным. Например, если в си-

туации подтрунивания ответное действие — шутка, то этим подчеркнuto, что фраза воспринята не как оскорбление, шуточный разговор будет продолжен, а если ответное действие — обида, то ситуация изменится. Каждое действие как бы доопределяет, формирует ситуацию.

Исходя из реального ответа Михаила Ивановича, можно представить себе такой «контекст». Перед этим была долгая и трудная работа, Михаил Иванович знает, что коллега вконец издерган, а он тут еще неудачно влез со своим вопросом, слова Георгия Петровича им восприняты как сброс напряжения, действие, не направленное на него, и поэтому Михаил Иванович не смеется, не обижается, а старается показать свое сочувствие, понимание состояния коллеги.

В таком случае ответ Михаила Ивановича — закономерная реакция на его понимание ситуации, и значит, он это сказал потому, что «так» увидел смысл действия Георгия Петровича.

Вместе с тем ответ Михаила Ивановича определенным образом оформил ситуацию — она не превратилась в скандал, в выяснение взаимных обид, во что-нибудь еще, а

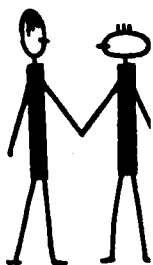


сформировалась как ситуация взаимопонимания. Значит, он это сказал и потому, что такая ситуация его больше устраивала. И когда Михаил Иванович придет вечером домой, у него не будет повода быть недовольным собой и партнером или думать, что он «сделал что-то не так».

Между тем очень часто, столкнувшись с какими-то трудностями в общении, мы думаем, что делали что-то неправильно. И, очевидно, нужно уметь проанализировать причину неудачи, а значит, проанализировать действия.

Представим себе другое развитие событий: Михаил Иванович воспринимает высказывание Георгия Петровича как оскорбление и бросается защищать себя, доказывая, что у него в голове совсем не помойка, а, наоборот, умные мысли. Происходит это в ситуации публичного спора по очень важному для обоих деловому вопросу. В результате разговор «переходит на личности» и прекращается в силу того, что партнеры уже не могут спокойно видеть друг друга.

Михаил Иванович приходит домой в плохом настроении. Он недоволен партнером, исходом спора и понимает, что где-то совершил ошибку. Проанализировав ситуацию, он решает, что ошибка состояла в том, что, услышав про «помойку», он позволил себе оскорбиться и, мало того, начал защищать себя. Теперь он представляет себе ситуацию следующим образом: они спорили, и он начал «выигрывать», причем дело происходило в присутствии свидетелей. Георгий Петрович оказался в невыгодной ситуации и содержанием его действия было не оскорбление Михаила Ивановича, а провокация: он попытался изменить ситуацию — заставить Михаила Ивановича перейти от обсуждения содержательных аргументов к защите себя. Здесь Михаил Иванович видит свою первую ошибку — он неправильно интерпретировал действия партнера, не понял его. А ведь он знает, что Георгий Петрович в общем его уважает, обычно очень вежлив и тактичен. Но он все-таки оскорбился и потом сделал ошибку, «перейдя на личности». Этим он сформировал ситуацию как «выяснение отношений», а ведь главное было убедить присутствующих в своей правоте. Он вполне мог бы поступить по-другому, «не заметить» этой реплики и продолжать содержательный разговор и, возможно, он добился бы своей цели, не испортив при этом отношения с коллегой. Естественно, что Михаил Иванович недоволен.



Итак, смысл и содержание взаимодействия невозможно понять вне контекста, вне ситуации. На фоне разного контекста оно будет выглядеть по-разному. (Причем важно помнить, что существует не только контекст конкретной ситуации, но и более широкий, который также помогает понять смысл происходящего). Вернувшись к нашему примеру, можно увидеть, что, если Георгий Петрович вспыльчивый человек — это одно, если холодный и расчетливый — другое. А если слова насчет помойки — просто его любимое и часто употребляемое выражение, то за ними вообще может не быть никакого действия.

Поэтому для понимания взаимодействия в общении важно не только понимать ситуацию, но и уметь соотносить действия и ситуацию. Каждое действие — это и результат понимания ситуации, и ее развитие в определенном направлении. При этом очевидно, что одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и соответственно их действия в одной и той же ситуации могут быть различными. Мало того, они могут быть правильными и неправильными, единственно возможными или быть одним из возможных вариантов. Следовательно, чтобы проанализировать свои действия в общении, оценить их адекватность ситуации, необходимо ответить на следующие вопросы.

Как соотнести ситуацию и действия?

Как выбирать «правильные» действия?



Позиция в общении

Мы действуем лучше, нежели мыслим.

Вовенарг

Одним из возможных способов понимания ситуации общения, которое дает возможность увидеть смысл и содержание действий в общении как своих, так и партнера, является восприятие положения партнеров, а также их позиций относительно друг друга. Действительно, каждый замечал, что в любом разговоре, беседе, публичном общении огромное значение имеет то, какой относительный статус у партнеров (не постоянный социальный статус, а статус «здесь и сейчас» в общении). Очень важно, кто в данный момент «наверху», а кто «внизу», кто ведущий в данном общении, а кто ведомый, и т.п.

Подход к анализу ситуации общения от позиций, занимаемых партнерами, развивается в русле транзактного анализа — направления, которое в последние десятилетия завоевало огромную популярность во всем мире. Достаточно сказать, что книги Э.Берна «Игры, в которые играют люди» [130; 12], Т.Харриса «Я — О'кей — Ты — О'кей» [146] и М.Джеймс и Д.Джонджевал «Родиться, чтобы победить» [151], посвященные теории и практике транзактного анализа, расходились миллионными тиражами. Пожалуй, основой такой огромной популярности этого направления в социальной психологии общения послужила его понятность, кажущаяся очевидность и открытость для неспециалистов, не говоря уже о том, что обучение общению с применением транзактного анализа действи-

тельно улучшает умения и успешность людей во взаимодействии.

Можно сказать, что главным предположением транзактного анализа, не всегда явно выраженным, служит предположение о том, что основными действиями в общении являются действия, осознанно или неосознанно направленные на изменение или регулирование своей или чужой позиции в общении, — некоего межличностного, внутриобщенческого статуса.

Существует несколько вариантов к определению этих позиций. Например, английский психотерапевт Перлз выделяет две основных позиции в разговоре: хозяин положения и подчиненная сторона. Это именно ситуативные позиции, которые тем не менее имеют определенные устойчивые черты. Так, человек в позиции хозяина положения ведет себя более авторитарно, он «все знает лучше всех». Он требователен, часто прибегает к угрозам, запугиванию какими-то катастрофическими событиями: «Если ты этого не сделаешь — не буду тебя любить». Основной глагол — *должен*. Позиция подчиненной стороны также предполагает определенные стереотипы в поведении. В этой позиции человек требует защиты, он зависим, подчинен, лишен инициативы, власти. Типичные реплики: «я хотел как лучше»; «что я могу сделать, я совершенно забыл про твой день рождения» Эта позиция, несмотря на свою видимую зависимость и беспомощность, допускает гораздо больше маневров, чем позиция хозяина положения, и в общем очень выгодна.

Аналогичный подход к анализу взаимодействия с точки зрения позиций, занимаемых людьми в общении, связан с выделением таких межличностных позиций, как Преследователь, Жертва и Помощник.

Действительно, мы вполне можем представить себе понятные и оправданные в различных жизненных ситуациях роли Преследователя — человека, который устанавливает необходимые ограничения в поведении или следит за исполнением правил; Жертвы — человека, который может, например, выполнять какую-то работу, но ему не позво-

ляют его религия, раса, пол; наконец, Помощника — человека, помогающего другому действовать более адекватно, удовлетворительно.

Однако когда эти роли используются (осознанно или неосознанно) в общении только как некие маски, с целью управления другим, когда партнер общается «в образе» Преследователя или Жертвы, тогда эти роли уже не так естественны и понятны, и требуется специальный анализ для учета их влияния в общении. В этом случае Преследователь — это тот, кто устанавливает необязательные, но необходимые ограничения в поведении других и наблюдает за выполнением правил, причем делает это жестко и явно. Жертва — это тот, кто создает видимость того, что он жертва, и Помощник — кто пытается помогать, но с целью установления зависимости от себя партнера, которому он «помогает».

В транзактном анализе предполагается, что практически все взаимодействия в общении состоят в использовании и динамике этих межличностных позиций.

В одной из книг по транзактному анализу [151] приводится следующий пример изменения позиций в общении, который очень хорошо иллюстрирует и широкую распространенность их использования, и те возможности, которые предоставляет их анализ. Итак, эпизод семейной жизни. Слева — позиции сторон, справа — реплики.

Сын (*Преследователь*) зло кричит матери

— Ты же знаешь, что я ненавижу голубую цвет. И ты опять купила мне голубую рубашку!

Мать (*Жертва*)

— Тебе не угодишь, по-твоему, я никогда ничего не делаю правильно.

Отец (*Помощник по отношению к матери и Преследователь по отношению к сыну*)

— Как ты можешь так разговаривать с матерью! Марш отсюда, останешься сегодня без обеда.

Сын (*Жертва*) в своей комнате

— То говорят, чтобы я был честным, а как только попробовал им сказать, что я не люблю, тут же заткнули мне рот. Попробуй им угодить!

Мать (*Помощник*, принеся сыну поднос с едой)

— Не говори отцу. Мы не должны так расстариваться из-за какой-то рубашки.

Мать (*Преследователь*, вернувшись к отцу)

— Джон, ты слишком жесток к сыну. Держу пари, что он сейчас сидит в своей комнате и злиться на тебя.

Отец (*Жертва*)

— Но, дорогая, я только пытался помочь тебе, а ты меня ругаешь, как будто бы я тебя обидел.

Сын (*Помощник*)

— Мама, я освободился. Вам помочь? Отец, наверное, устал.

В примере хорошо видно, что, фиксируя роли Преследователя, Жертвы и Помощника, гораздо легче разобраться в том, что происходит в разговоре, т.е. понять смысл именно действий, а не только слов.

Широко известна и получила наибольшее применение схема, разработанная Э.Берном. В его теории транзактного анализа основными понятиями являются состояния Эго и транзакции. Под состояниями Эго Э.Берн понимает относительно независимые и обособленные во внутреннем мире человека совокупности эмоций, установок и схем поведения, которые дискретны и могут проявляться в поведении по отдельности. Таких обособленных комплексов установок и способов поведения Э.Берн выделяет три: Родитель, Взрослый и Ребенок. Родитель — это такое состояние Эго, чувства, установки и привычное поведение которого от-

носится к роли Родителя. Состояние Взрослого обращено к реальной действительности, состояние Ребенка — актуализация комплекса установок и поведения, выработанного в детстве. Предполагается, что в любой момент каждый человек может быть либо Взрослым, либо Родителем, либо Ребенком, а конкретное состояние Эго, от которого ведется разговор, определяет позицию и статус человека в общении.

Важно, что согласно теории транзактного анализа Родитель, Взрослый и Ребенок — это не абстрактные конгломераты стилей поведения и реагирования, они основаны на вполне конкретных и значимых воспоминаниях, имеющих у каждого человека, которые далеко не всегда можно произвольно припомнить, но которые все-таки есть и оказывают ощутимое влияние на поведение человека. Поэтому мой Родитель — это не только обобщенная позиция, но и конкретные личные воспоминания о том, как реагировали моя мать или мой отец на подобную ситуацию — я как бы перенял их стиль поведения. Мой Ребенок — это не вообще Ребенок, а я сам в детстве в такой ситуации.

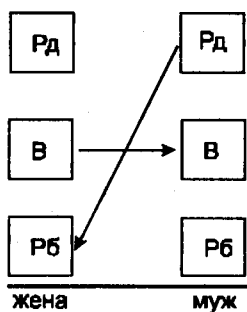
Таблица

Основные характеристики позиций Родителя,
Взрослого, Ребенка

	Родитель	Взрослый	Ребенок
Характерные слова и выражения	Все знают, что...; Ты не должен никогда...; Ты всегда должен...; Я не понимаю, как это допускают...	Как? Что? Когда? Где? Почему? Возможно... Вероятно...	Я сердит на тебя! Вот здорово! Отлично! Отвратительно!
Интонации	Обвиняющие снисходительные критические пресекающие	Связанные с реальностью	Очень эмоциональные
Состояние	Надменное сверхправильное очень приличное	Внимательность поиск информации	Неуклюжее и игривое подавленное утнетенное
Выражение лица	Нахмуренное неудовлетворенное обеспокоенное	Открытые глаза максимум внимания	Утнетенность удивление
Позы	Руки в бока указующий перст руки сложены на груди	Наклонен вперед к собеседнику, голова поворачивается вслед за ним	Спонтанная подвижность (скидают кулаки, ходят, дергают пуговицу)

Тем не менее в позициях Родителя, Взрослого и Ребенка есть общее — направленность поведения, которая хорошо видна во всем: в интонациях, лексике, характерных позах и т.д. Некоторые данные об этих отличительных чертах приведены в таблице [151].

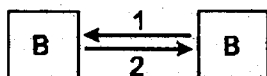
Вторым важнейшим понятием является транзакция, т.е. взаимодействие в общении, которое понимается как взаимодействие определенных позиций. Представим себе такое кухонное происшествие: нарезая хлеб, жена порезала себе палец. «Ой, я порезалась», — восклицает она. Ее муж на это произносит: «И ничего удивительного, ты ведь совершенно необучаема. Неужели нельзя быть более аккуратной?». В чем суть такого взаимодействия? Согласно транзактному анализу его можно проанализировать следующим образом. Обозначив позиции как Рд, В, Рб, можно начертить следующую схему (стрелками будут обозначены отдельные транзакции (действия)). В данном случае они совпадают с отдельными репликами, но это не обязательно, несколько действий может составлять одно действие, и наоборот). Жена, сказав «Ой, я порезалась», обращалась к мужу с позиции Взрослого на позицию Взрослого. Ее муж, напротив, обратился к ней с позиции Родителя на позицию Ребенка — он явно более обеспокоен проблемами перевоспитания жены, нежели самим порезом и необходимостью оказать первую помощь. В этом примере возможна и другая реакция, с позиции Взрослого, которая действительно выглядит совершенно обособленной и независимой от первой.



Например:



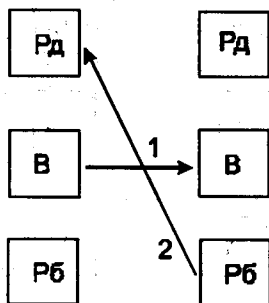
1. Ой, я порезалась!
2. О, тебе, наверное, больно. Сейчас я тебя перевяжу.



Если с позиции Родителя в этом примере основная интенция, намерение мужа — воздействовать на характер жены, то с позиции Взрослого основная задача — отреагировать на реальные обстоятельства, в данном случае помочь, остановить кровотечение. Таким образом, видно, что под транзакцией подразумеваются не слова, не реакции, а в первую очередь намерения к действию, сами действия, которые, конечно, отражают понимание человеком ситуации общения.

В данной ситуации возможен и ответ с позиции Ребенка, если, например, основное намерение мужа — защититься от неприятной ситуации.

1. Ай, я порезалась!
2. Ну почему все всегда так не вовремя. Мы теперь опоздаем в кино.



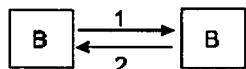
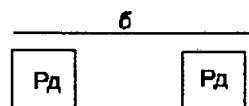
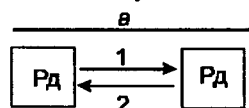
Традиционно в транзактном анализе выделяется три типа транзакций: дополнительные, пересекающиеся и скрытые. На самом деле может существовать большое количество их различных комбинаций. Так как любой из парт-

неров может быть в данный момент либо Родителем, либо Взрослым, либо Ребенком, его слова и действия могут исходить из любой из этих трех позиций. И они могут быть направлены к любому из трех возможных состояний партнера. И здесь возникают любые комбинации. Однако названные выше дополнительные, пересекающиеся и скрытые транзакции рассматриваются как типовые по отношению к множеству возможных вариантов.

Дополнительным называется такое взаимодействие, при котором партнеры адекватно воспринимают позиции друг друга, понимают ситуацию одинаково и направляют свои действия именно в том направлении, которое ожидается и принимается партнером и которого он также придерживается. На схемах дополнительные взаимодействия рисуются параллельными прямыми.

Можно выделить два подтипа дополнительных транзакций: равные и неравные.

Примерами равных дополнительных транзакций могут быть следующие:



а₁ 1. Ну и молодежь пошла! Все длинноволосые, невоспитанные, наглые.

2. Да, их бы в нашу деревню перед войной, у нас и лаптей лишних не было.

а₂ 1. Что за город — нигде часов нет. Безобразие! Который час? Может, вы скажете?

2. Без пяти два. А что вы хотите — разве им есть дело до часов — им бы позаседать подольше.

б₁ 1. Ну, молодежь сейчас дает жару — моды у них сумасшедшие — помнишь, как мы тоже выкаблучивали.

2. Да, мы были не промах. Да когда и побеситься-то, как не в молодости.

б₂ 1. Не скажете, который час?

2. Сейчас без пяти два.

в₁ 1. Гляди, гляди, какой у них теперь разрез в моде. Давай и себе такие же юбки сошьем.

2. Давай, конечно. Что мы, хуже их, что ли.

в₂ 1. Какой час? Мы опять опаздываем.

2. А, ерунда, успеем. Еще без пяти два.

В равных взаимоотношениях партнеры находятся на одинаковых позициях, они одинаково воспринимают ситуацию, отвечают именно с той позиции, с которой ожидает партнер, поэтому можно было бы назвать этот подтип — общение с полным взаимопониманием.

Следующий подтип дополнительного взаимодействия — неравное общение.

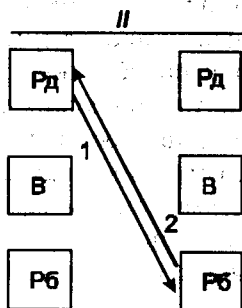
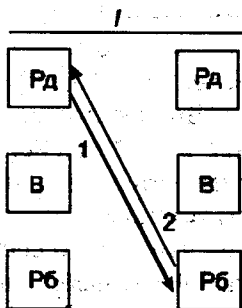
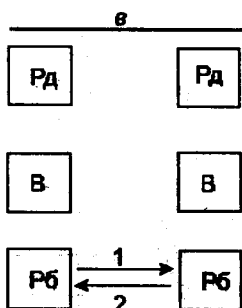
Примерами такого общения могут служить следующие.

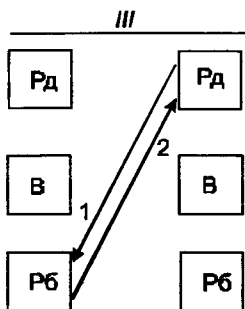
I. 1. *Начальник*: Что тут у вас опять происходит?

2. *Подчиненный*: Ой, мы ничего не можем поделать, он опять опоздал.

II. 1. *Начальник*: Вы опять напутали — вам ничего нельзя поручить!

2. *Подчиненный*: Ну что поделаешь, я вообще неспособный.





III. 1. *Подчиненный*. Я опять не успеваю к сроку, никак не могу закончить.

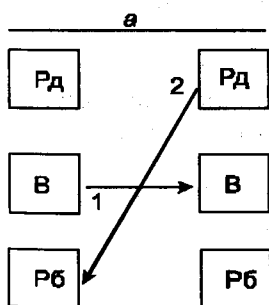
2. *Начальник*. И ничего удивительного. Вы же не работник, вам нянька нужна.

В неравном общении с подчинением партнеры так же, как и в равном взаимодействии, правильно понимают и позицию партнера, и ту позицию, с которой они «должны» отвечать в этой ситуации. Однако смысл действий, совершаемых здесь, другой, нежели в равном общении. В равном взаимодействии всегда основную роль играет передаваемая или получаемая информация, такой разговор всегда предметен, соотнесен с реальностью и от нее отталкивается. И даже если предметом разговора является один из собеседников, тем не менее он обсуждается, скорее, как составная часть этой реальности, нежели как объект каких-либо изменений и т.п.

Другая ситуация в общении с подчинением. Так как в ней всегда задействованы позиции Родителя и Ребенка, а следовательно, соответствующие этим позициям комплексы установок, схем восприятия мира, поведения, то действия чаще всего состоят не только и не столько в передаче какой-то информации, совместном обсуждении каких-либо реальных проблем, а, скорее, в оценке любой информации, любых проблем, но чаще всего в оценке именно партнеров по общению. Причем такая оценка производится с соответствующих позиций по-разному. Например, с позиции предубежденного Родителя наиболее часты осуждение, возмущение, доказательство долженствования, тенденции перевоспитать партнера, высказать свое мнение о недостатках мира и т.д. С позиции же естественного Ребенка это могут быть оценки, связанные с выполнением его жела-

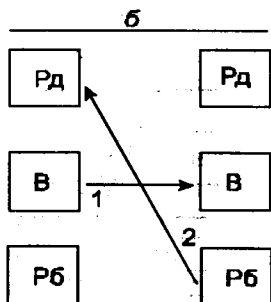
ний, требования их выполнения, защита себя и т.п. Таким образом, несмотря на кажущуюся схожесть двух подтипов дополнительных транзакций, они тем не менее довольно существенно отличаются — прежде всего внутренним содержанием. Причем надо отметить, что часто именно содержание определяет выбор общения с подчиненными, так как существуют ситуации, в которых желаемого эффекта в рамках взаимодействия на равных достичь невозможно. Ну, например, надо «поплакаться кому-нибудь в жилетку». Мало вероятно, что это возможно, если и плакальщик и владелец жилетки оба находятся в позиции Взрослого. Здесь волей-неволей возможно только неравное общение.

Следующим типом транзакций являются пересекающиеся взаимодействия. Хотя дополнительное общение можно рассматривать как наиболее часто встречающееся в жизни, моменты пересекающегося общения встречаются реже. По существу, пересекающееся взаимодействие — это «неправильное» взаимодействие. «Неправильность» его состоит в том, что партнеры, не понимая или не желая замечать того, к какой позиции обращается партнер, отвечают ему с другой позиции, тем самым обнаруживая, с одной стороны, неадекватность понимания позиции и действий партнера, а с другой, ярко проявляя свои собственные намерения и действия. Примером такого взаимодействия может служить следующий семейный разговор.



а 1. Муж: «Который час?»

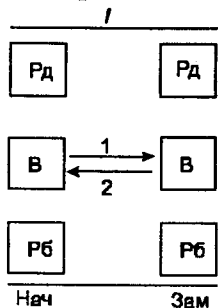
2. Жена: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»



- б 1. Муж: «Который час?»
 2. Жена: «Ты думаешь, что я опять опаздываю?»

Можно понять эти ситуации таким образом: и в первом и во втором случае муж хотел получить информацию о времени и обращался с позиции Взрослого к позиции Взрослому. Но жена его не понимает или не хочет понять. Поэтому в первом случае разговор с обсуждения времени переходит на обсуждение недостатков мужа, а во втором — на защиту жены от кажущихся обвинений ее в недостатках. В обоих случаях ясно, что если супруги не найдут взаимопонимания в оценке ситуации и общение каким-то образом не превратится в дополнительное (например, если жена скажет, который час, или муж с позиции Ребенка не признает свою вину), то такой разговор потенциально конфликтен. У.Р.Пойндекстер, посвятивший книгу применению транзактного анализа в управлении, приводит интересный пример пересекающегося взаимодействия [173].

Действующие лица: Начальник и Заместитель. Начальник узнает, что часть его подчиненных опаздывает на работу. Он считает, что необходимо принять какие-то меры. Вот варианты его разговора с Заместителем.

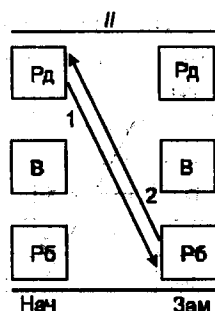


1. 1. *Начальник*: Как вы думаете, что можно сделать, чтобы люди меньше опаздывали?

2. *Заместитель*: Давайте обсудим эту проблему.

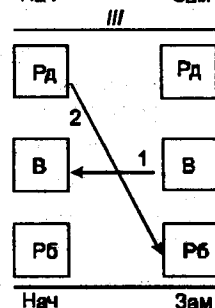
II. 1. *Начальник*: Примите меры, чтобы прекратить опоздания. Безобразие! Через некоторое время сам проверю.

2. *Заместитель*: Раз вы сказали, все будет сделано.



III. 1. *Заместитель*: Давайте обсудим, что нам делать с опозданиями.

2. *Начальник*: Нечего обсуждать, я сам знаю, что делать. Лично буду проверять опоздавших.



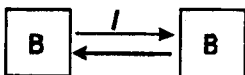
Довольно ясно, что в результате первого разговора Начальник может получить много необходимой ему информации к размышлению и принятию решения. Во втором случае реплика Начальника, исходящая от позиции предубежденного Родителя («Опаздывать нельзя»), вообще не предполагает содержательного ответа. И тот ответ, который он получает, в общем формален. Можно, конечно, им удовлетвориться, однако вряд ли опозданий станет меньше. В третьем случае на предложение Заместителя обсудить проблему (транзакция Взрослый — Взрослый) Начальник отвечает с позиции Родителя, тем самым отказываясь от информации, фактически прерывая общение и в результате провоцируя конфликт. Какая из этих ситуаций более часта, а какая более приемлема, каждый может рассудить сам. Теория же говорит о том, что пересекающееся взаимодействие порождает большинство трудностей и конфликтов общения — и в семье, и на производстве, и в управлении, само же оно вызывается неодинаковым пониманием партнерами ситуации общения.

Наконец, третьим типом взаимодействия являются скрытые транзакции. Это такие взаимодействия, которые включают в себя одновременно два уровня: явный, выраженный словесно, социальный и скрытый, подразумеваемый, психологический. Представим себе, что два сотрудника сидят на скучнейшем собрании и между ними происходит следующий разговор.



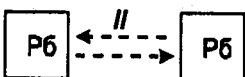
I. Явное взаимодействие.

1. Не забудь, к четырем к нам придут заказчики.



2. Да, пожалуй, придется сейчас уйти.

II. Скрытое взаимодействие,

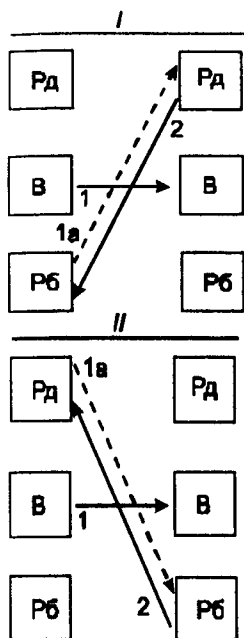


1. Дикая скука. Может, хоть как удастся скрыться?

2. Ну молодец, хорошо придумал.

Понятно, что то, что открыто произносится, есть прикрытие для того, что подразумевается. Причем явное и скрытое взаимодействие происходят с различных позиций. Явное взаимодействие, открытое другим присутствующим, происходит с позиции Взрослый — Взрослый и состоит в обсуждении важной проблемы; скрытое взаимодействие, направленное только партнеру, происходит с позиции Ребенок — Ребенок и посвящено теме скорейшего прекращения скуки.

Использование скрытых транзакций предполагает либо глубокое знание партнера, либо большую чувствительность к невербальным средствам общения — тону голоса, интонации, мимике, жесту, поскольку именно они чаще всего передают скрытое содержание. Важно также отметить, что часто пересекающееся взаимодействие возникает из-за того, что один из партнеров явно реагирует на существующее или кажущееся скрытое действие. Так, в примере с разговором о времени между мужем и женой можно представить себе ситуацию таким образом:



I. 1. Муж: «Который час?»

1 а. «Как есть хочется, поскорей бы.»

2. Жена: «Ты что, не можешь посмотреть на свои часы?»

II. 1. Муж: «Который час?»

1а. «Ну скоро ты? Вечно она во-зится!»

2. Жена: «Ты считаешь, что я опять опаздываю?»

Иными словами, в этом примере, предполагая скрытую транзакцию, жена явно на нее отвечает. Для нее это взаимодействие дополнительно. Однако для противной стороны это все равно повод для конфликта.

Использование транзактного анализа взаимодействия позволяет глубже понять события, происходящие в нем, позиции и намерения участников, а также дает возможность перестроить общение таким образом, чтобы получить нужный результат. Рассмотрим пример из известной книги Ю.Семенова «Семнадцать мгновений весны».

«Выходя из своего кабинета, Штирлиц увидел, как по коридору несли чемодан Эрвина. Он узнал бы этот чемодан из тысячи: в нем хранился передатчик.

Штирлиц рассеянно и не спеша пошел следом за двумя людьми, которые, весело о чем-то переговариваясь, занесли этот чемодан в кабинет штурмбанфюрера Рольфа.

Штирлиц какое-то мгновение прикидывал: зайти в кабинет к штурмбанфюреру сразу же или попозже. Все в нем на-

пряглось, он коротко стукнул в дверь кабинета и, не дожидаясь ответа, вошел к Рольфу.

— Ты что, готовишься к эвакуации? — спросил он со смехом. Он не готовил эту фразу, она родилась в голове сама и, видимо, в данной ситуации была точной.

— Нет, — ответил Рольф, — это передатчик.

— Коллекционируешь? А где хозяин?

— Хозяйка. По-моему, хозяйину каюк. А хозяйка с новорожденным лежит в изоляторе госпиталя «Шарите».

— С новорожденным?

— Да. И голова у стервы помята.

— Худо. Как ее допрашивать в таком состоянии?

— По-моему, именно в таком состоянии и допрашивать.

А то мы канителемся, канителемся, ждем чего-то. Главное, наш болван из отделения показал ей фото чемоданов — вкупе с этим. Спрашивал, не видит ли она здесь своих вещей. Слава богу, сбежать она не может: у нее там ребенок, а в детское отделение никого не пускают. Я не думаю, чтобы она ушла, бросив ребенка... В общем-то, черт его знает. Я решил сегодня привезти ее сюда.

— Разумно, — согласился Штирлиц. — Пост там поставили? Надо же смотреть за возможными контактами.

— Да, мы там посадили свою санитарку и заменили сто-рожа нашим работником.

— Тогда стоит ли ее брать сюда? Поломаешь всю игру. А вдруг она решит искать связь?

— Я и сам на распутье. Боюсь, она очухается. Знаешь этих русских — их надо брать тепленькими и слабыми...

— Почему ты решил, что она русская?

— С этого и заварилась вся каша. Она орала по-русски, когда рожала.

Штирлиц усмехнулся и сказал, направляясь к двери:

— Бери ее поскорей. Хотя... Может получится красивая игра, если она начнет искать контакты. Думаешь, ее сейчас не разыскивают по всем больницам их люди?

— Эту версию мы до конца не отрабатывали...

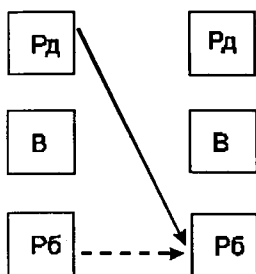
— Дарю. Не поздно этим заняться сегодня. Будь здоров, и желаю удачи. — Около двери Штирлиц обернулся: — Это интересное дело. Главное здесь не переторопить. И советую — не докладывая большому начальству: они тебя заставят гнать работу.

Уже открыв дверь, Штирлиц хлопнул себя по лбу и засмеялся:

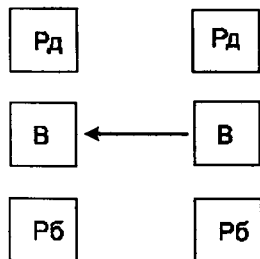
— Я стал склеротическим идиотом... Я ведь шел к тебе за снотворным. Все знают, что у тебя хорошее шведское снотворное.

Запоминается последняя фраза. Важно войти в нужный разговор, но еще важнее искусство выхода из разговора. Теперь, думал Штирлиц, если Рольфа спросят — кто к нему заходил и зачем, — он наверняка ответит, что заходил к нему Штирлиц и просил хорошее шведское снотворное» [94].

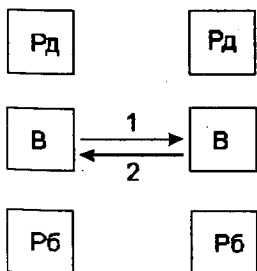
Если проанализировать этот отрывок, то получится примерно следующее.



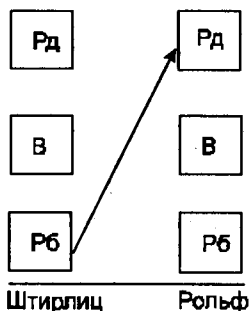
1. Ты что, готовишься к эвакуации? (Бежать, что ли, собрался).



2. (Ответная шутка невозможна.) Невозможно представить, что Рольф ответит: Да, конечно, пора сматываться, т.е. ответ «нет, это передатчик» определен тем, как Штирлиц задал вопрос.



3. Дальнейшее общение ведется на одинаковых позициях, что позволяет Штирлицу выявить больше деталей.



4. А вот заканчивает он разговор «Я стал склеротическим идиотом...» с позиции Ребенка.

Можно сказать, что Штирлиц, управляя позицией Рольфа, задает такую ситуацию общения, которая ему наиболее выгодна, так как она не только дает возможность получить нужный разговор, но и сформировать у партнера определенное, выгодное для Штирлица понимание смысла и значения его действий и намерений.

Взгляд на взаимодействие в общении, с точки зрения понимания позиций партнеров, действительно может помочь проанализировать свое общение и свои ошибки в нем. Однако для более глубокого понимания общения, для того чтобы можно было не только осознать свои ошибки, но и представить себе, как можно их исправить, необходимо разобраться в вопросе о происхождении различных позиций в общении. Почему человек оказывается в той или иной позиции? По нашему мнению, это зависит от его представления о ситуации, его подхода к пониманию ее. Скорее всего, позиция партнера не столько задает ситуацию общения, сколько сама является следствием его определения ситуации.

Как мы видели, партнеры могут воспринимать ситуацию одинаково или по-разному. Их позиции — следствие этого понимания, а их действия с занятых позиций одновременно и исходят из ситуации и формируют дальнейшее ее понимание. В результате общий рисунок взаимодействия может быть следствием степени совпадения, одинаковости ситуации в глазах партнеров.

Следовательно, позиция, занимаемая в общении и задающая определенное направление действиям, с одной

стороны, определяется пониманием ситуации, а с другой стороны, формирует ситуацию. Важно, что осознание своей позиции в общении и позиции другого дает принципиальную возможность изменить складывающуюся ситуацию через изменение своей позиции. Метод психотерапии, основывающийся на транзактном анализе, как раз и состоит в том, чтобы научить людей легко разбираться в позициях, лучше понимать смысл и направление действий партнеров, но, кроме того, уметь изменять свою позицию и тем самым активно формировать дальнейшее развитие ситуации. Но так как и «первоначальные» позиции — следствие отношения к ситуации, то, вероятно, важно выяснить, как ситуация узнается, понимается, определяется.