

## Transactionele Analyse

Mensen vertonen, ook op het werk, iedere dag opnieuw ineffectief gedrag, ze weten dat zelf ook wel. Om vervolgens datzelfde ineffectieve gedrag de volgende dag weer te hanteren. Dit frustriert nogal eens het behalen van de organisatiedoelen.

In het algemeen zijn collega's gauw genegen om daar iets van te vinden, vooral in de 'wandelgangen' tieren deze roddel momenten welig. Maar als je elkaar niet aanspreekt op wat er verkeerd gaat, dan gaat het de volgende keer gewoon opnieuw verkeerd... en opnieuw... en opnieuw...

De oplossing is echter nog simpeler dan het lijkt en we gebruiken het dagelijks: de dialoog. Maar helaas gebruikt men deze oplossing niet altijd op de meest functionele wijze. Wellicht kunt u dan eens het model van de Transactionele Analyse gebruiken. Deze methode is bijzonder goed toepasbaar om uw manier van omgaan met mensen effectiever te maken. Vrijwel iedere vorm van miscommuniceren kunt u hiermee opheffen.

De Transactionele Analyse kent drie posities of 'zijnswijzen' van waaruit wij mensen kunnen reageren op situaties en andere mensen:

- • de Ouder-rol
- • de Volwassene-rol
- • of de Kind-rol

De **Ouder-rol** vertegenwoordigt de waarden en normen. De Ouder heeft een veelvoud aan normen van de ouders en de eigen cultuur overgenomen. De Ouder weet wat goed is en wat slecht en hoe het hoort, daarnaast kritisch en soms anderen veroordelend, maar ook verantwoordelijkheid nemend en verzorgend. In deze rol zit wel het geheven vingertje verborgen. Als je in deze rol met een ander communiceert, dan kun je het volgende uitdragen: "Ik ben OK, maar jij bent niet OK".

De **Volwassene-rol** vertegenwoordigt het informatieverwerkende systeem en de vaardigheden die iemand tot zijn beschikking heeft. De Volwassene staat open voor alle informatie als een soort databank en kan ook informatie geven over de normen van de Ouder en de gevoelens van het Kind. In deze rol ben je zonder (voor)oordelen. Dus geen: "Ik accepteer jou precies zoals IK ben."

Als je in deze rol met een ander communiceert, dan draag je het volgende uit: "Ik ben OK en jij bent ook OK".

De **Kind-rol** vertegenwoordigt emoties, levensenergie, creativiteit en kan afhankelijk of opstandig zijn. In deze rol zit wel slachtoffergedrag verborgen. Als je in deze rol met een ander communiceert, dan kun je het volgende uitdragen: "Ik ben niet OK, maar jij bent wel OK".

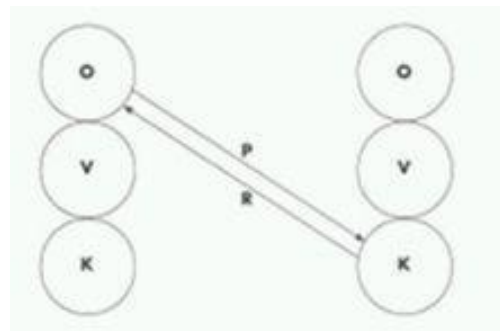
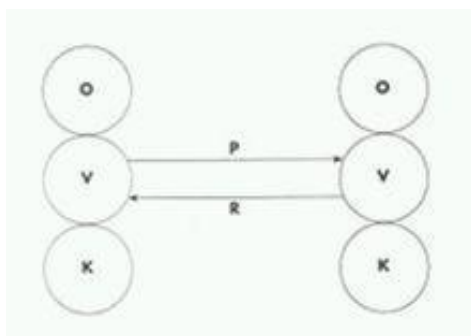
Het is belangrijk om te realiseren dat iedereen de drie posities in zich heeft. Ieder mens kan zelf kiezen welke positie hij/zij aan het woord laat. Maar met de keuze voor een bepaalde positie heb je wel een effect op de communicatie met anderen. Je kunt met dit model voorspellen of je reactie de kans op een conflict vergroot of verkleint. En, je kunt met dit model na een conflict nauwkeurig terughalen waar het fout ging.

Iedereen heeft dus de drie posities in zich en kan deze gebruiken in het gesprek met anderen. In de communicatie moet je in de gaten hebben hoe de interactie verloopt. Wanneer je kunt analyseren vanuit welke positie een deelnemer communiceert, kun je de eigen communicatie hierop afstemmen.

Daarbij gelden een paar regels:

***Parallele transacties verlopen meestal harmonieus en kunnen eindeloos doorgaan.***

Wanneer twee mensen vanuit een eigen gekozen positie met elkaar (blijven) praten, zal de communicatie tussen beide mensen meestal goed verlopen. We noemen dat een parallelle reactie; hieronder volgen twee voorbeelden daarvan:

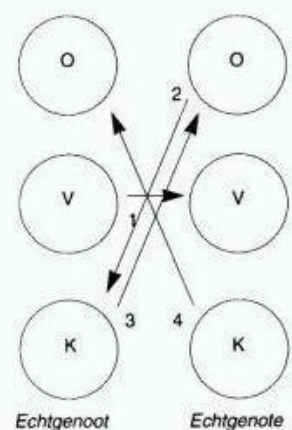


Wanneer iemand vanuit de Volwassene-rol communiceert en de ander reageert niet vanuit dezelfde Volwasse-rol, maar vanuit een andere positie, dan kan een conflictsituatie ontstaan. We noemen dat een kruistransactie (de pijlen kruisen elkaar). Hierna volgt een voorbeeld van een dergelijke situatie:

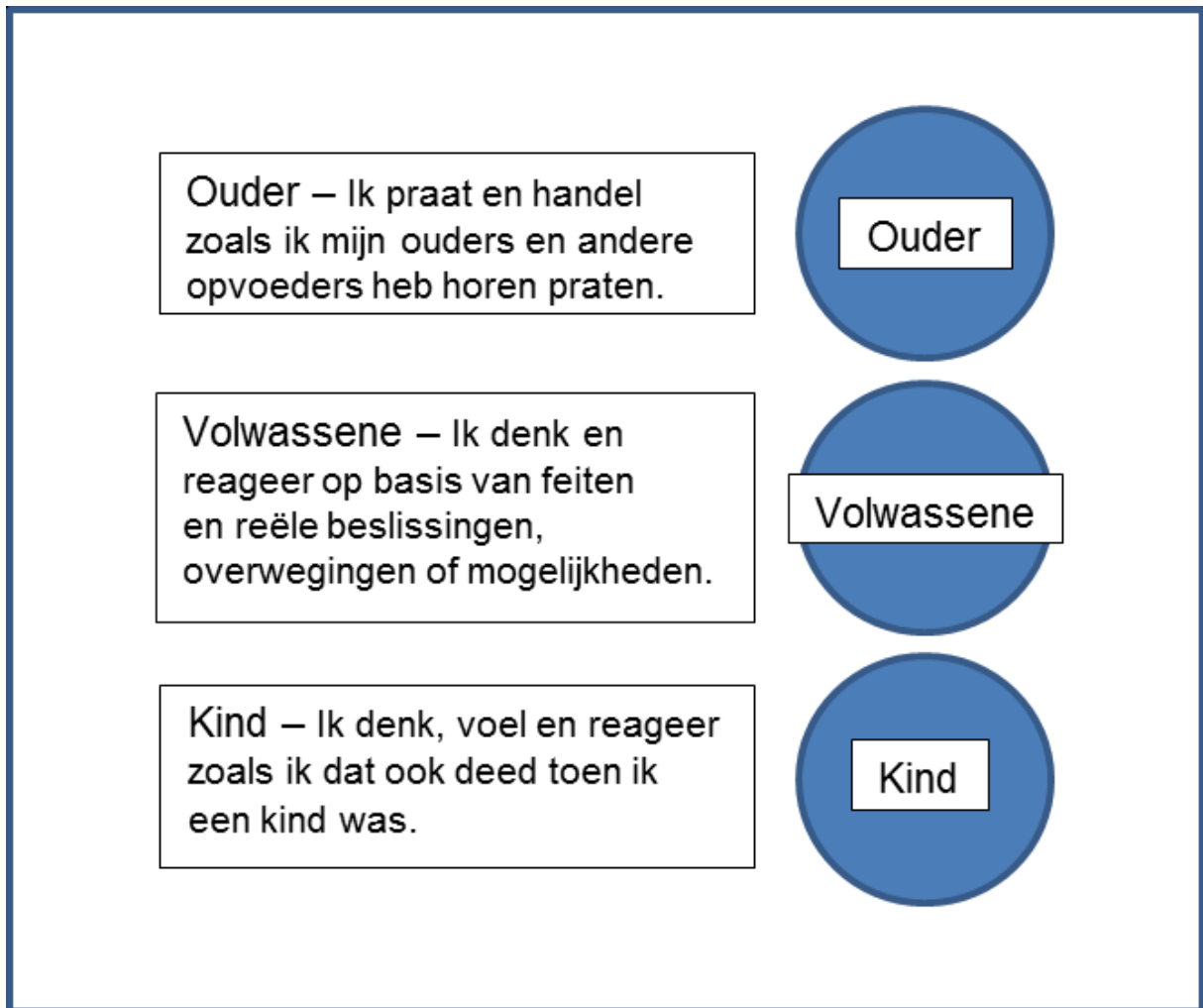
Wanneer het gesprek - zoals hierboven geschetst -nog even doorgaat, kan er een serieus conflict ontstaan. Je ziet als het ware een reeks van negatieve-escalerende reacties.

Hoe voorkom je nou dat het op een serieus conflict uitloopt? Heel simpel, door zelf vanuit de Volwassen-rol te (blijven) reageren, ook al kiest de ander de Ouder-rol of de Kind-rol. Als je consequent vanuit de Volwassene-rol blijft reageren, gaat de ander op een gegeven moment ook naar zijn Volwassene-rol en is er weer overleg mogelijk.

*Kruistransacties*



- (1) Echtgenoot: 'Weet jij misschien waar ik een schoon overhemd kan vinden?' (vraag zonder verwijt, Volwassene);
- (2) Echtgenote: 'Leer eerst maar eens goed zoeken!' (Ouder);
- (3) Echtgenoot: 'Help me nou toch even, ik kan geen schoon overhemd vinden ...' (hulpeloos, Kind);
- (4) Echtgenote: 'Ik moet ook altijd alles voor je opknappen' (klagend, Kind).



### TA en communicatie

Onder invloed van persoonlijke ervaringen ontwikkelt iedereen een eigen, persoonlijke communicatiestijl. Het resultaat is wat we anderen laten zien en wat zij ervaren in het contact met ons.

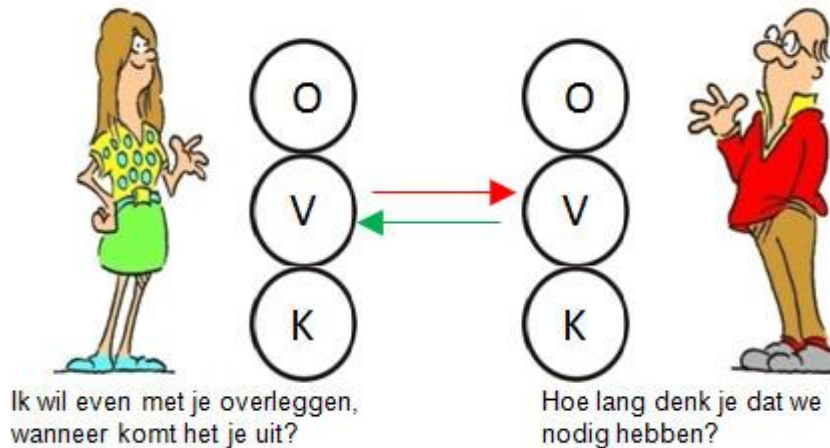
Transactionele Analyse helpt bij het bewust worden van communicatie.

In het contact met anderen communiceren we vanuit een van de drie egoposities Ouder, Volwassene en Kind. We hebben daarbij de keus uit vijf gedragsopties, met elk nog eens positieve en negatieve kanten. Op basis daarvan is het mogelijk transacties te analyseren en gedrag te observeren.

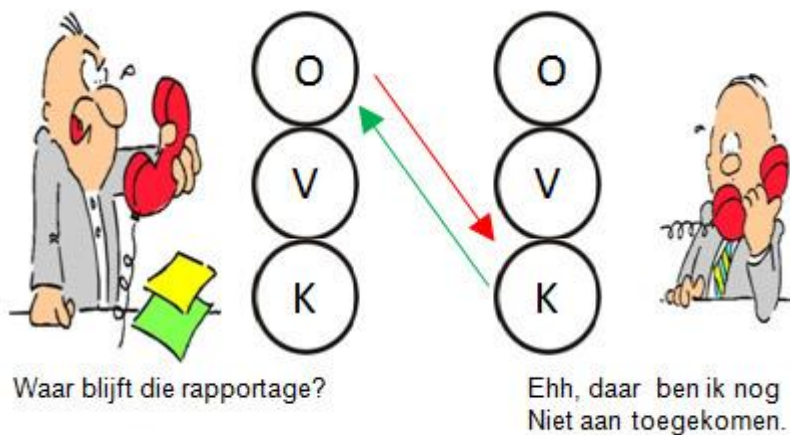
Het interpreteren daarvan is overigens niet zonder risico want je weet nooit wat de ander denkt of voelt. Want Berne berekende al dat er 6600 manieren van communiceren zijn, variërend van complementair, gekruist en met bijbedoeling.

### Complementaire transacties

Als een collega vanuit de Volwassen egopositie haar collega vraagt, wanneer hij tijd voor haar heeft. En hij antwoordt vanuit dezelfde positie met de vraag hoe lang ze denkt nodig te hebben, dan is dat een complementaire transactie.

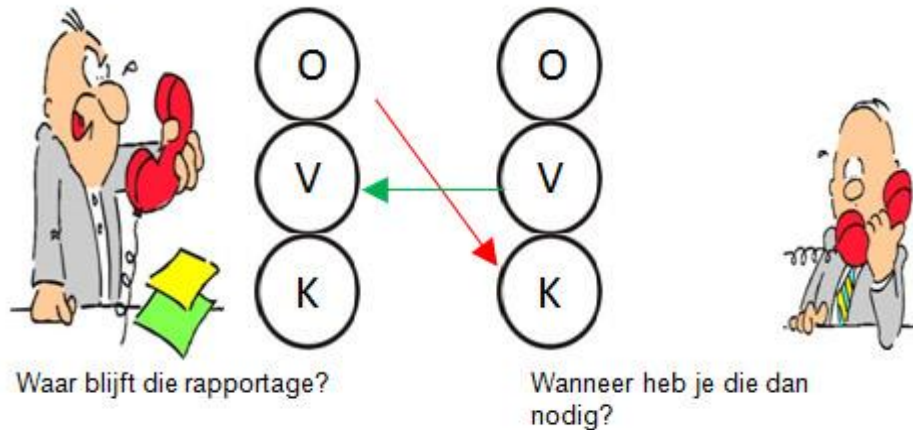


Ook wanneer een leidinggevende een medewerker aanspreekt vanuit zijn Kritische Ouder en de medewerker -als verwacht- schuld bewust reageert vanuit Aangepast Kind, is dat een complementaire transactie.

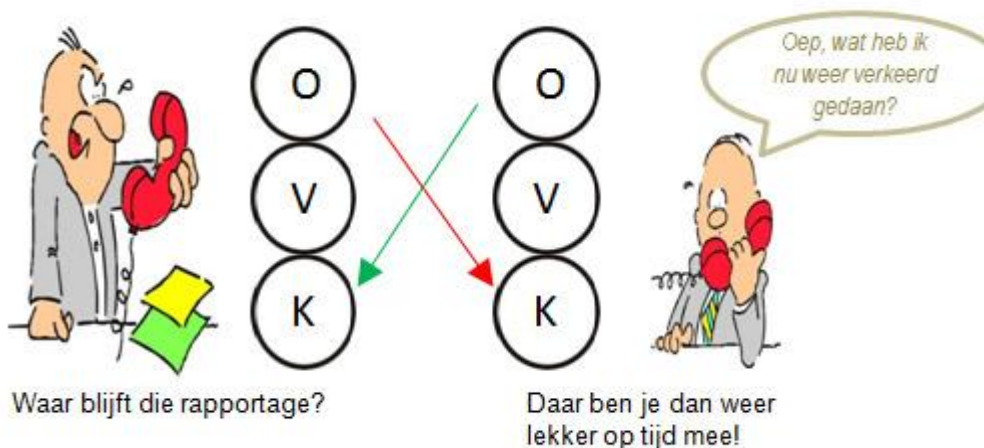


### Kruistransactie

Zo lang iedereen complementair blijft reageren verandert er niets. Totdat er iemand de transacties doorbreekt. En dan reageert vanuit een andere dan de verwachte egopositie. Dan is er sprake van een kruistransactie. Het gesprek krijgt dan, bedoeld of onbedoeld, een andere wending.



Of dat positief of negatief uitpakt, hangt af van wat en hoe het gezegd wordt. Maar het hangt ook af van hoe het ontvangen wordt, want de ontvanger heeft net als de zender zijn eigen ervaringen en triggers.



Op de afbeelding hierboven schrikt de medewerker en twijfelt direct vanuit zijn Aangepaste Kind aan zichzelf. Het is zijn automatische reactie op kritiek. Maar in plaats van te reageren vanuit zijn Kind, roept hij zijn (negatieve) Kritische Ouder te hulp en slaat verbaal van zich af. Dit is weinig effectief en een opening voor conflict. Door te leren niet reflectief te reageren, maar bewust te kiezen voor een positieve egopositie vermijd je een conflict.

### Met bijbedoeling

Dan zijn er ook nog verborgen transacties. Omdat we niet alleen met woorden communiceren, maar vooral ook non-verbaal met gebaren, mimiek en intonatie geven we meerdere signalen tegelijk af. Als we congruent zijn en zeggen wat we laten zien en horen dan klopt het allemaal. Maar zodra we met dat wat we zeggen ook nog iets anders bedoelen dan is er sprake van een verborgen transactie. Dat kan bewust zijn, maar ook onbewust.

