



Communication Skills

A managerial perspective

Nariman Dorafshan, 2024

Part 1.9

Transactional Analysis

An Introduction

مقدمه‌ای بر تحلیل تعاملات متقابل

نبرد بی پایان دو مکتب روان شناسی در نیمه قرن بیستم

Psychoanalysis

روانکاوی تحلیلی

- تمرکز بر ناخودآگاه و تحلیل

- توجه بیش از حد به گذشته انسان

Behaviorism

رفتارگرایی

- تمرکز بر مکانیزم های شرطی شدن

- فروکاستن انسان به ماشین مکانیکی پیشرفته

اریک برن

- روان درمانگر کانادایی
- پس از تحصیل در پزشکی، وارد تخصص روان درمانگری شد



Eric Berne
(۱۹۱۰ تا ۱۹۷۰)

- تاکید داشت که

روان درمانگر باید مراجع را هم در فرایند تحلیل و درمان **دخیل** کند

- در نتیجه، تلاش کرد تا ادبیات ساده‌تری طرح کند که

درکش برای مراجع ساده‌تر باشد و به زبان مشترک بین مراجع و درمانگر تبدیل شود



Eric Berne

(۱۹۱۰ تا ۱۹۷۰)

درمان فرویدی:

بیشتر مبتنی است بر گفت‌وگو با مراجع
و کشف نکته‌های پنهان در ناخودآگاه وی از طریق حرف‌هایش

رویکرد پیشنهادی اریک برن:

با بررسی **تعامل** مراجع با دیگران،
و مشاهده و ارزیابی و تحلیل **تعاملات متقابل** او در مقابل دیگران،

بهتر می توان مراجع را درک کرد

Transaction /noun/

A **communication** action or activity, involving **two** parties or things, that **reciprocally** affect or influence each other

Merriam-Webster Dictionary : [Transaction](#)

Transactional Analysis

A **system of psychotherapy**, involving analysis of individual episodes of **social interaction** for insight that will aid communication

تحليل تعاملات متقابل

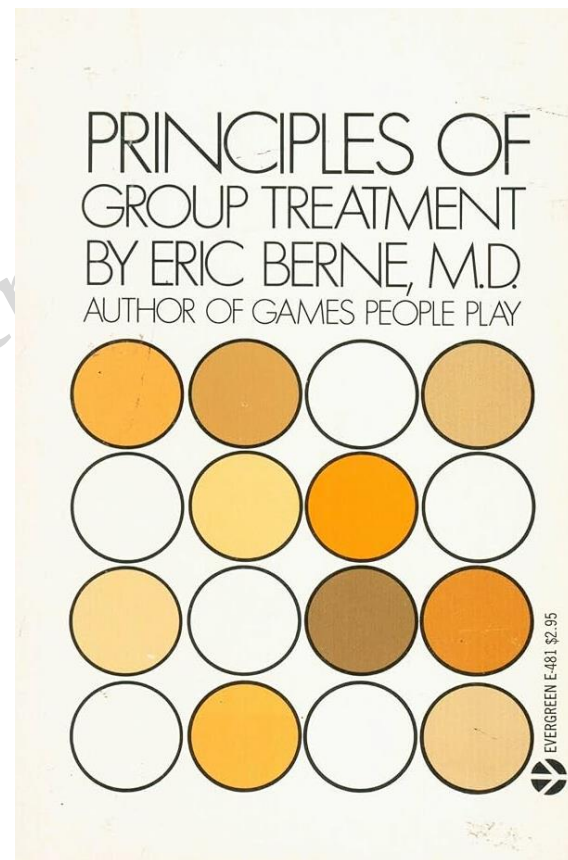
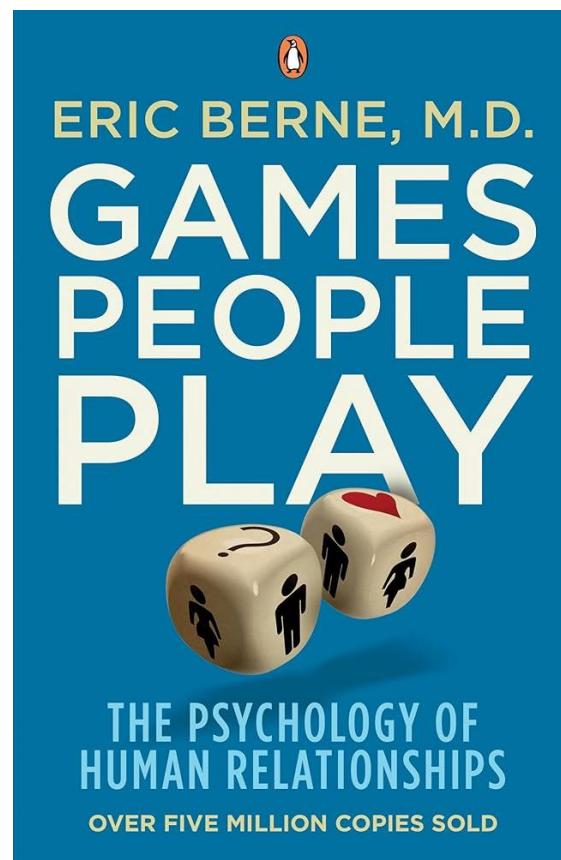
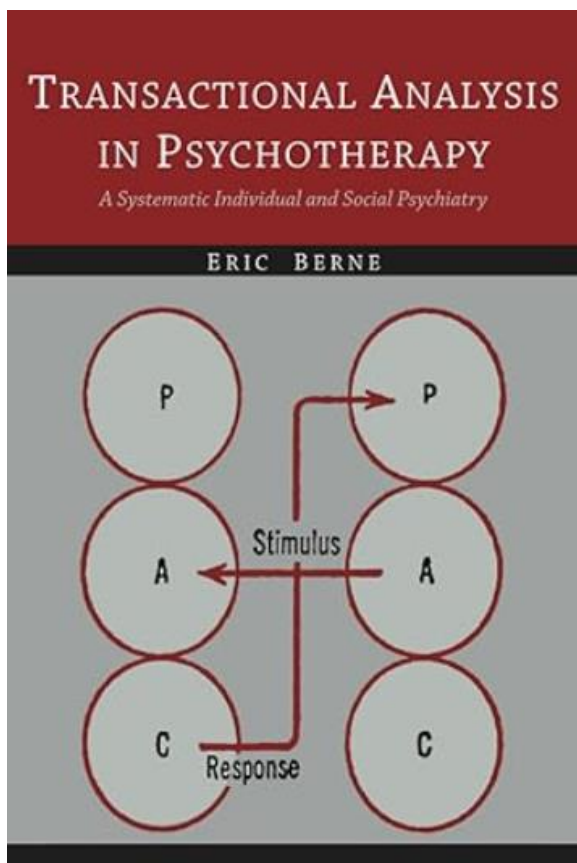
Social Psychology

studies how **social influence**, **social perception**, and **social interaction** influence individual and group behavior

The way we **perceive** ourselves **in relation to the rest of the world** influences our behaviors and our beliefs. The opinions of others also affect our behavior and how we view ourselves.

American Psychological Association: [Understanding Social Psychology](#)

کتابهای اریک برن





INTERNATIONAL TRANSACTIONAL
ANALYSIS ASSOCIATION



TA-C
COUNSELLING

TA-E
EDUCATION

TA-O
ORGANISATION

TA-P
PSYCHOTHERAPY

Do not Distribute

Suggested Resources



تحلیل رفتار متقابل در زندگی شخصی و کسب و کار

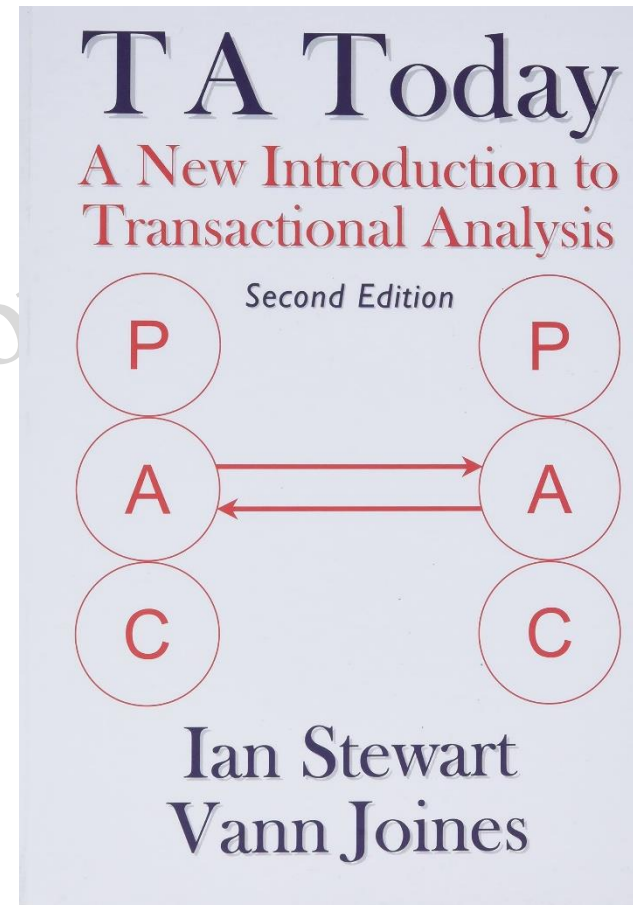
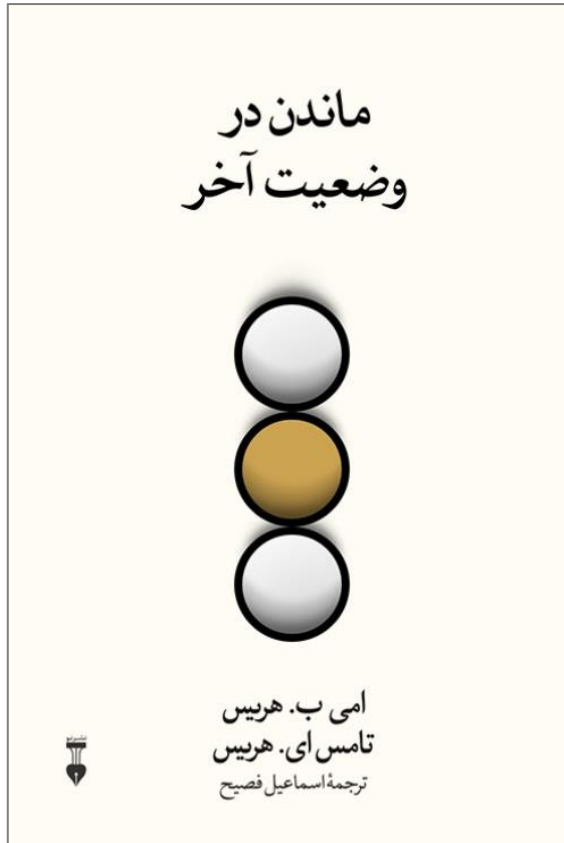
معرفی درس نامه



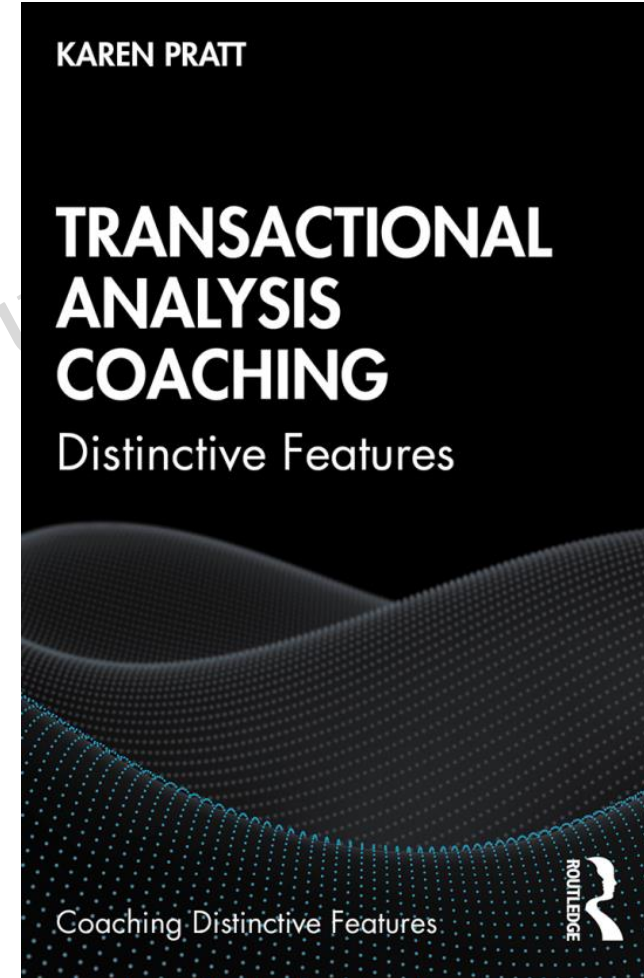
پادکست دکتر علی بابایی زاد | مجموعه کامل صوتی
دکتر بابایی زاد

برنامه اردیبهشت، شبکه ۴ تلویزیون
[پیوند فایل های صوتی در سایت نیک پاد](#)

Suggested Resources



Suggested Resources



دسته‌بندی و چند بحث بنیادین در تحلیل تعاملات متقابل

Theory of
Personality

Ego States
حالت‌های من

Theory of
Communication

Transactions
تعاملات

Strokes
نوازش

Theory of
Life Patterns

Games
بازی‌ها

Script
پیش‌نویس

Life Positions
وضعیت‌های زندگی

همه ما به نوعی نیاز داریم که دیگران بپذیرند وجود داریم و حس کنیم که جهان ما را می بیند.
این نیاز به دیده شدن و به رسمیت شناخته شدن، نیازی نیست که در بزرگسالی به وجود بیاید، از همان ابتدای تولد نیاز داریم به دیده شویم.

Do not Distribute

نوازش (Stroke)

انواع رفتارها و شیوه‌هایی که انسان‌ها توسط آن دیده شده و احساس وجود می‌کنند.

انواع نوازش:

- کلامی / غیرکلامی
- مثبت / منفی
- مشروط / نامشروط
- کودکانه / والدانه / بالغانه

غیر مشروط

بازخورد در مورد شخص
کلمه کلیدی: بودن (being)

فکر می کنم تو همکار خیلی
خوبی هستی

استفاده نشود!

مشروط

بازخورد در مورد رفتار
کلمه کلیدی: انجام دادن (doing)

کارت را خوب انجام دادی

گزارشت را نتوانستم بفهمم

+

-

قوانین نوازش

- نوازش گرفتن را یاد بگیریم.
- نوازش دادن را یاد بگیریم
- نوازش خواستن را یاد بگیریم.
- نوازش رد کردن را یاد بگیریم
- به خودمان نوازش دادن را یاد بگیریم.

اقتصاد نوازش

پیش نویس (Script)

از دوران کودکی، پیش نویس نمایشنامه ای را می نویسیم که بعداً آن را بازی می کنیم.

طرحی از زندگی که در دوران کودکی ریخته می شود، به وسیله والدین تقویت می شود و با حوادث بعدی توجیه می شود

- مهارها / مجوزها
- رانه ها (سائق ها) (Driver)

بازی‌ها (Games)

یک رشته تبادلات مشخص و غالباً تکراری است،

با ظاهری پذیرفتنی و دارای انگیزه پنهانی.



P

A

C

ساختار شخصیت و وضعیت‌های من (Ego State)

براساس این **مدل** شخصیتی، فرض می‌شود **در هر لحظه**، در یکی از این سه **وضعیت** هستیم.

هر کدام افکار، احساسات، رفتارهای خود را دارند (**مجموعه مشخصه‌های** مرتبط با هر وضعیت)



P

A

C

ساختار شخصیت و وضعیت‌های من (Ego State)

دو نقش **والد** و **کودک**، تا حد زیادی بازخوانی خاطرات گذشته ما و الگوهای است
که در **دوران کودکی** به کار گرفته‌ایم، تجربه کرده‌ایم یا آموخته‌ایم

حالت کودک (۱/۳)

- کودک آزاد (Free Child) یا کودک طبیعی (Natural Child)
- اگر رفتار والدین و بزرگسالان را با کودک در نظر نگیریم، می توان گفت:

هر کسی در واکنش به آنچه در دنیای بیرون روی می دهد، در درون خود احساساتی را تجربه می کند.

کودک بدون هرگونه محدودیت یا پیش داوری، به آن احساسات پاسخ می دهد

- به این نوع پاسخ ها و رفتارهای طبیعی که با آموزش، کنترل، تشویق و تنبیه اطرافیان دستکاری و اصلاح و **تعدیل** نشده اند، کودک طبیعی یا NC گفته می شود

Free Child

حالت کودک (۲/۳)

- کودک از لحظه تولد در معرض والدین قرار می گیرد و رفتارشان را مشاهده می کند.

والدین با تک تک عکس العمل هایشان و تعاملاتی که با کودک دارند، به تدریج رفتار او را تغییر می دهند و قواعد خود را به او تحمیل می کنند (Regulation)



- به این ترتیب، در کنار کودک طبیعی / آزاد، با کودک تطبیق یافته (Adapted) روبه رو هستیم

کودکی که با محیط خود تطبیق یافته، و براساس رفتار و پاسخ های اطرافیان (خصوصا والدین)، الگوهای جدید رفتاری را آموخته است.

حالت کودک (۳/۳)

- کودکی که با محیط خود تطبیق یافته **الگوهای جدید رفتاری** را آموخته است.

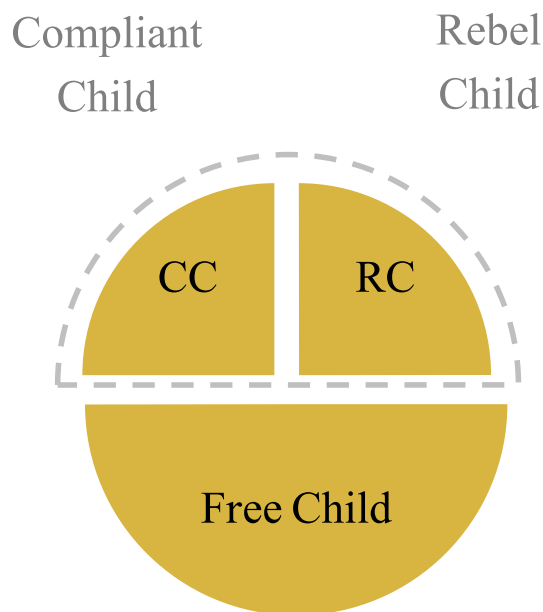
- ممکن است بر اثر رفتار والدین یاد بگیرد:

- **مطیع بودن** روش مناسبتری برای تامین خواسته‌ها و نیازهاست

- **طغیان** می‌تواند بهتر و سریع‌تر جواب دهد و به تامین خواسته‌ها منجر شود

- در نهایت، هر دو الگوی اطاعت و طغیان در کودک شکل می‌گیرد،

و برای برخی خواسته‌ها سراغ اطاعت و برای برخی سراغ رفتارهای عصیان‌گرانه می‌رود



س.

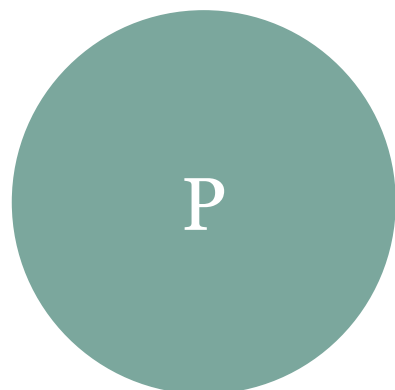
مصادق‌های رفتارهای کودکانه در بزرگسالی و زندگی روزمره چه هستند؟

این نقش را آگاهانه انتخاب نمی‌کنیم!

قرار گرفتن در نقش کودک / ایفای نقش کودک توسط بالغ

حالت والد (۱/۲)

- از نخستین تجربه‌ها، کودک با والدین (آنان که این نقش را ایفا می‌کنند) مواجه می‌شود و آن‌ها را مشاهده می‌کند.



- والدین برای کودک نماد چه هستند؟ **برتری و بالاتر بودن**
با توجه رفتارهایی که می‌بیند، می‌آموزد که خودش در شرایطی که موقعیت بالاتر دارد،
با آن‌ها که پایین‌تر از او هستند چگونه برخورد کند.

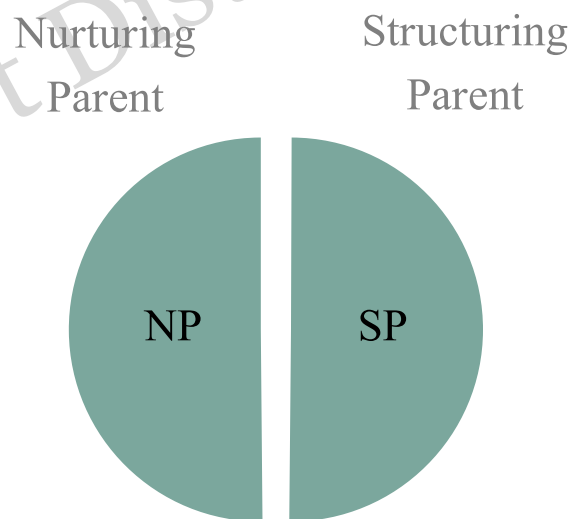
می‌توان رفتارهای والدین را به دو دسته کلی تقسیم کرد.

۱- رفتارهای **کنترلی** (Controlling) والدین

- آموزش خوب و بد
- بایدها و نبایدها
- امر و نهی
- تشویق یا تنبیه

۲- رفتارهای **حمایتی** (Nurturing) والدین

- تغذیه و تامین ما از نظر عاطفی
- تشویق نامشروط (نوازش نامشروط)
- دقت و توجه به حرفها و خواسته‌هایمان
- حمایت از ما



س.

مصادق‌های رفتارهای والدانه در بزرگسالی و زندگی روزمره چه هستند؟

این نقش را آگاهانه انتخاب نمی‌کنیم!

قرار گرفتن در نقش والد / ایفای نقش والد توسط بالغ

کودک و وارد، عملاً به نوعی بازخوانی دوران گذشته اند

کودک، مرور احساسات گذشته ما

والد، مرور مشاهدات، شنیده‌ها و دستورهای دوران گذشته

حالت بالغ (۱/۲)

- در وضعیت بالغ، در هر لحظه **آگاهانه** تصمیم می‌گیریم چه رفتار و اقدام و پاسخی مناسب است

- شاید بالغ تصمیم بگیرد در وضعیت مشخصی مانند کودک یا مانند والد برخورد کند

- همچنان رفتار بالغانه محسوب می‌شود (ایفای نقش کودک یا والد)

- به یک شرط!



Do not Distribute

حالت بالغ (۲/۲)

- رفتار آگاهانه و انتخابی (**Deliberately**)
- بروز واکنش‌های متناسب با محرک بیرونی
- دریافت، ثبت و تبادل اطلاعات در چارچوب منطق توصیف‌پذیر و موجه
- تجربیات، محرک‌ها و رویدادها را به اطلاعات تبدیل می‌کند و برای بهبود کیفیت تصمیم‌های آتی خود استفاده می‌کند
- دائما در حال یادگیری است و هرچه بیشتر به تصمیم‌ها و رفتارها و نتایجشان بیندیشیم، بالغ در ما پخته‌تر می‌شود



A

س.

کدام وضعیت بهتر است؟ باید در کدام وضعیت باشیم؟

Do not Distribute

هدف TA اینست که

بالغ را در حدی توانمند و پخته کند که بیش از پیش مراقب والد و کودک باشد

وضعیت بالغ به معنی حذف وضعیت‌های کودک و والد نیست!

آلودگی (Contamination)

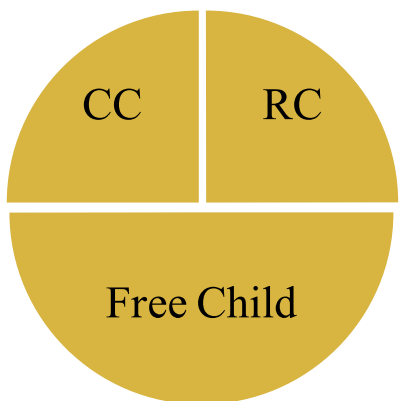
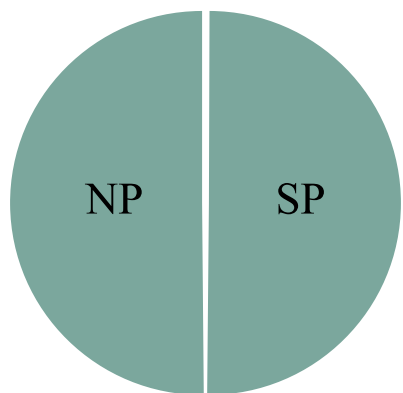
وقتی به پیام‌هایی از جنس والد یا کودک، **لباس** بالغانه بپوشانیم

Do not Distribute

آلودگی (Contamination)

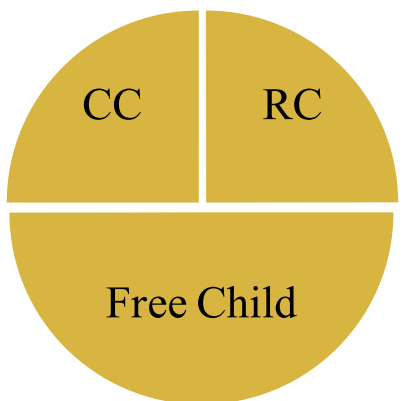
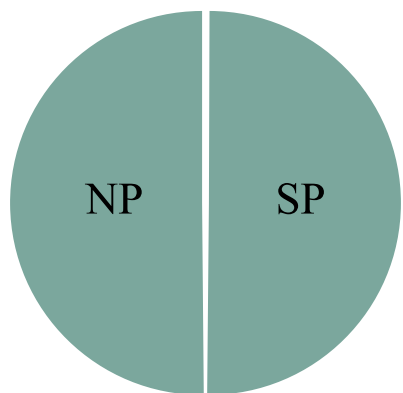
وقتی به پیام‌هایی از جنس والد یا کودک، **لباس** بالغانه بپوشانیم

- دیگر شرکتی به این خوبی پیدا نمی‌کنی!
- من فکر می‌کنم احتمال یافتن چنین شغلی در شرکتی دیگر کم است.



تمرین شناسایی حالت‌های من

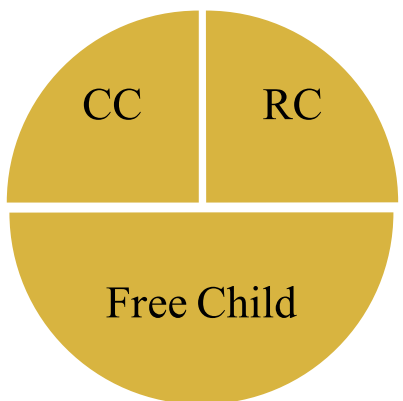
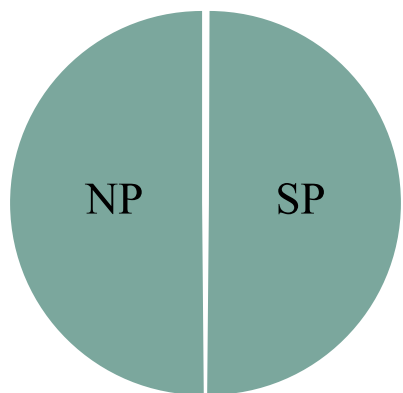
Do not Distribute



مثال ۱.

اگر مشکل داری، به من مراجعه کن.

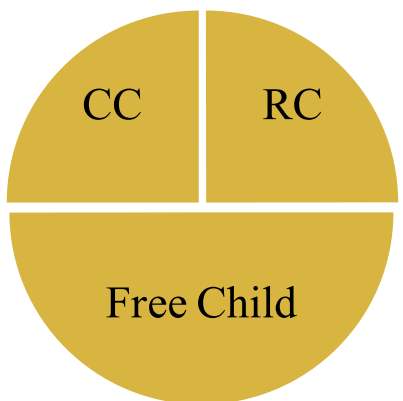
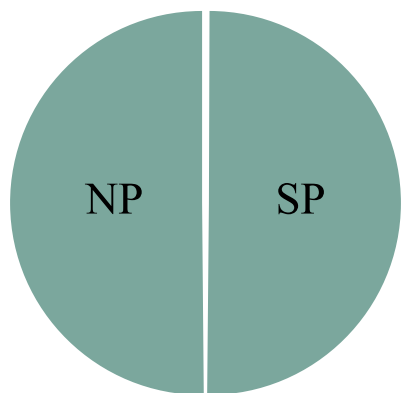
Do not Distribute



مثال ۲.

افراد حرفه‌ای در محل کار شلوار لی نمی‌پوشند.

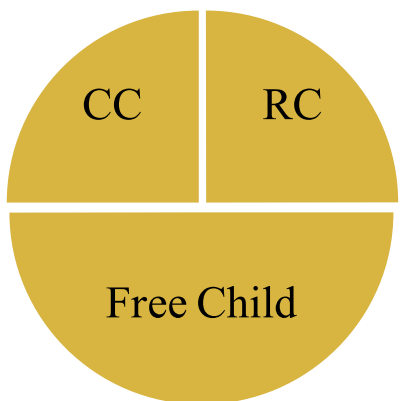
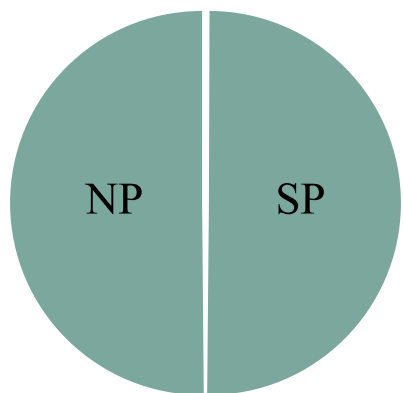
Do not Distribute



مثال ۳.

اگر همه چیز خوب پیش برود، ساعت ۱۰ صبح به کارگاه می‌رسیم.

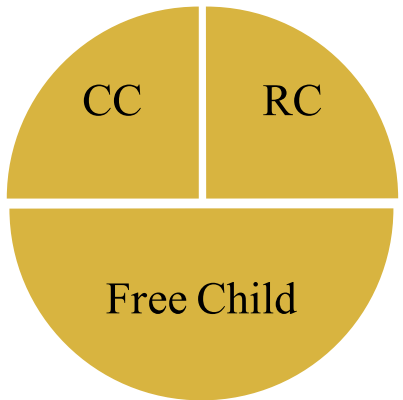
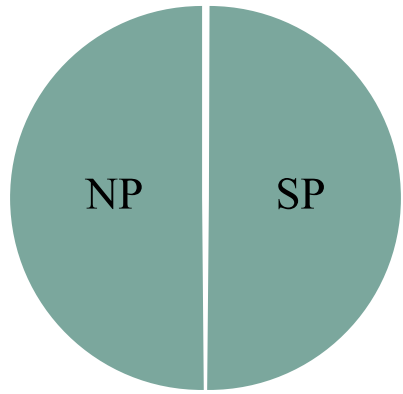
Do not Distribute



مثال ۴.

بله جناب سرکار.

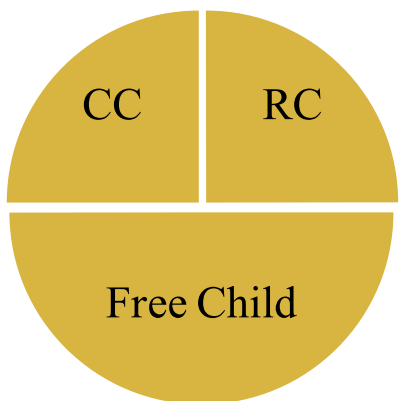
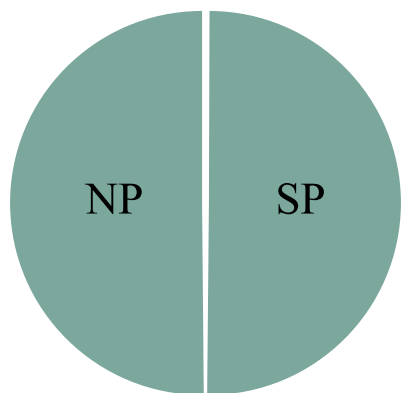
Do not Distribute



مثال ۵.

من می ترسم.

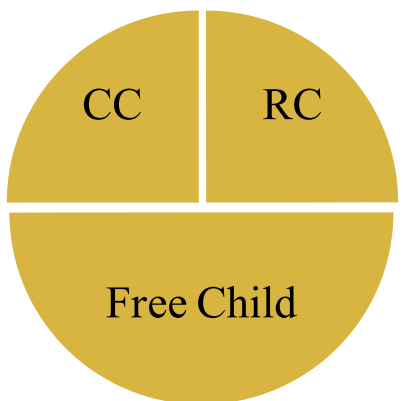
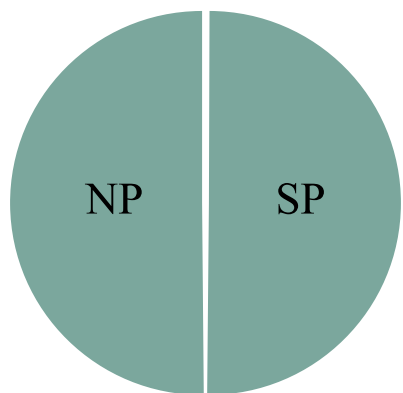
Do not Distribute



مثال ۶.

به همین خیال باش!

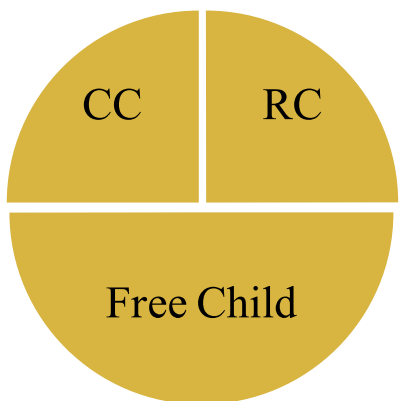
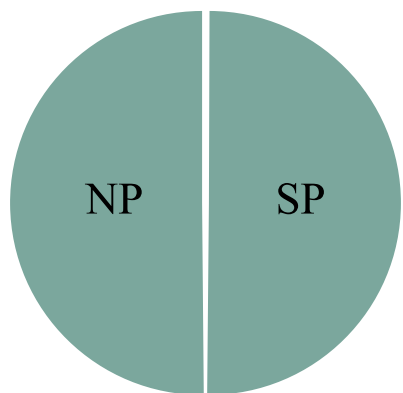
Do not Distribute



مثال ۷.

وقت شناسی از آداب پادشاهان است!

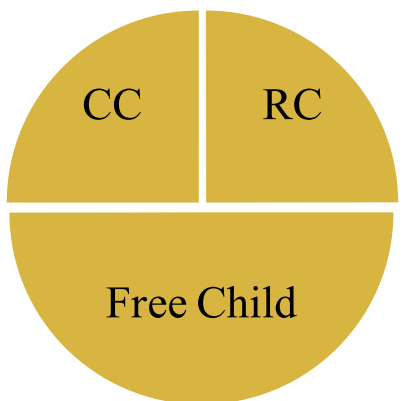
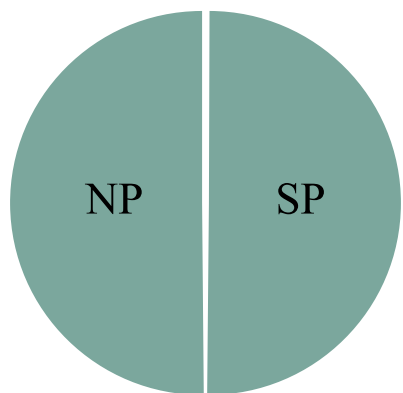
Do not Distribute



Do not Distribute

مثال ٨.

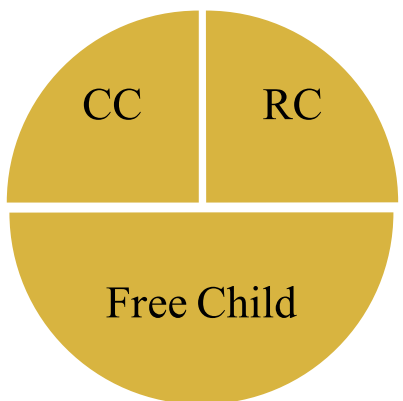
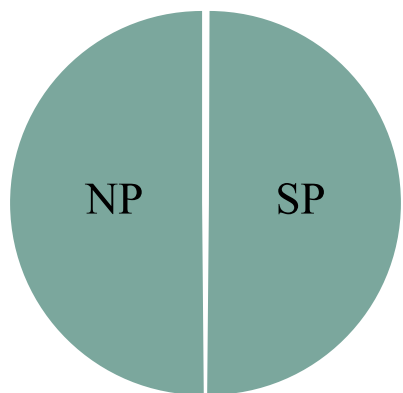
واقعا باحاله!



مثال ۹.

برای رفع این مشکل سه راه کار محتمل وجود دارد.

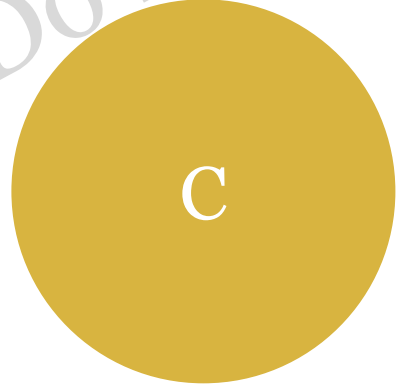
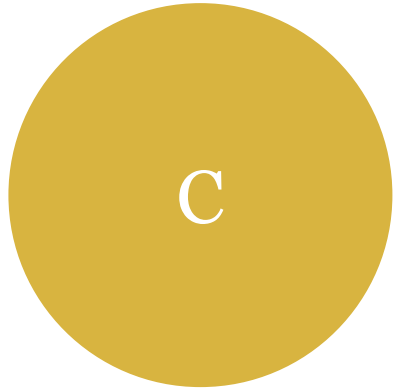
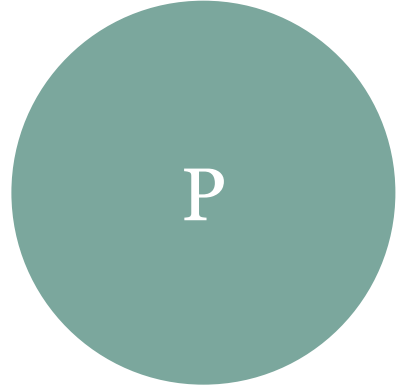
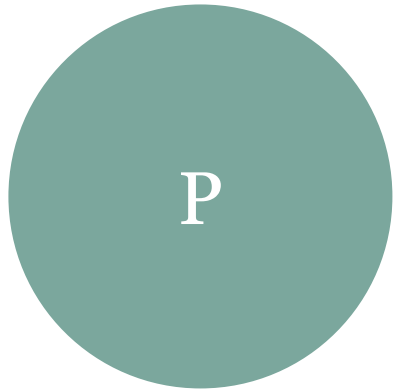
Do not Distribute



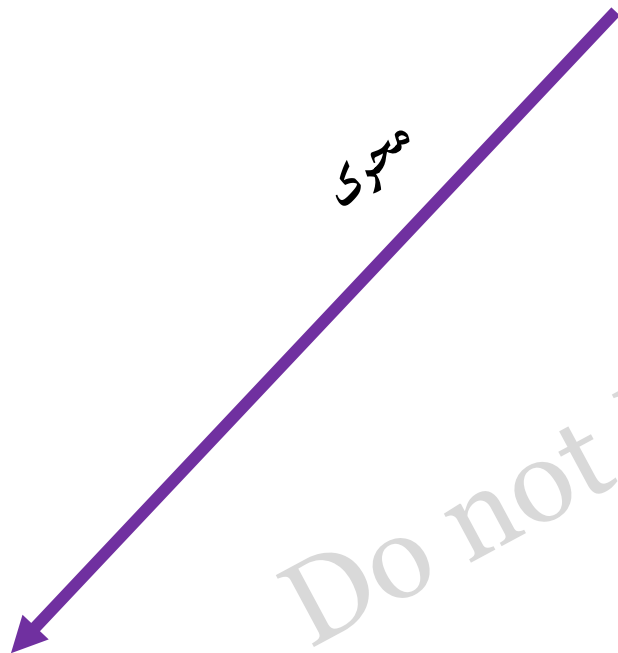
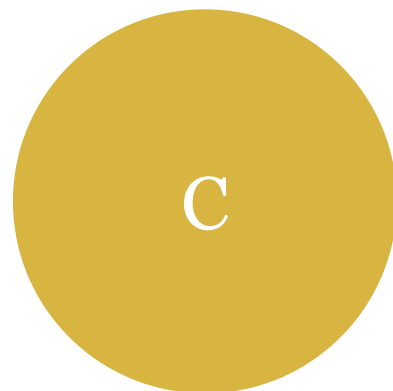
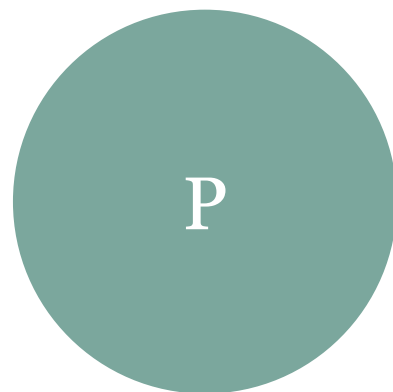
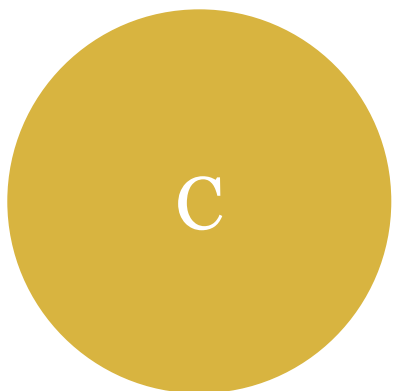
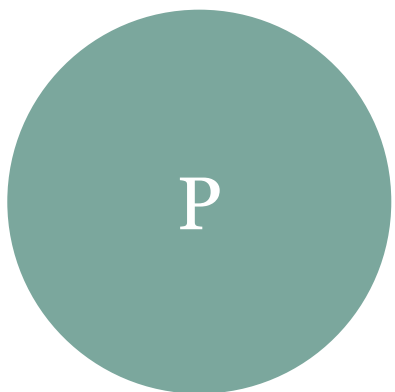
مثال ۱۰.

فلانی غلط کرده با تو!

Do not Distribute

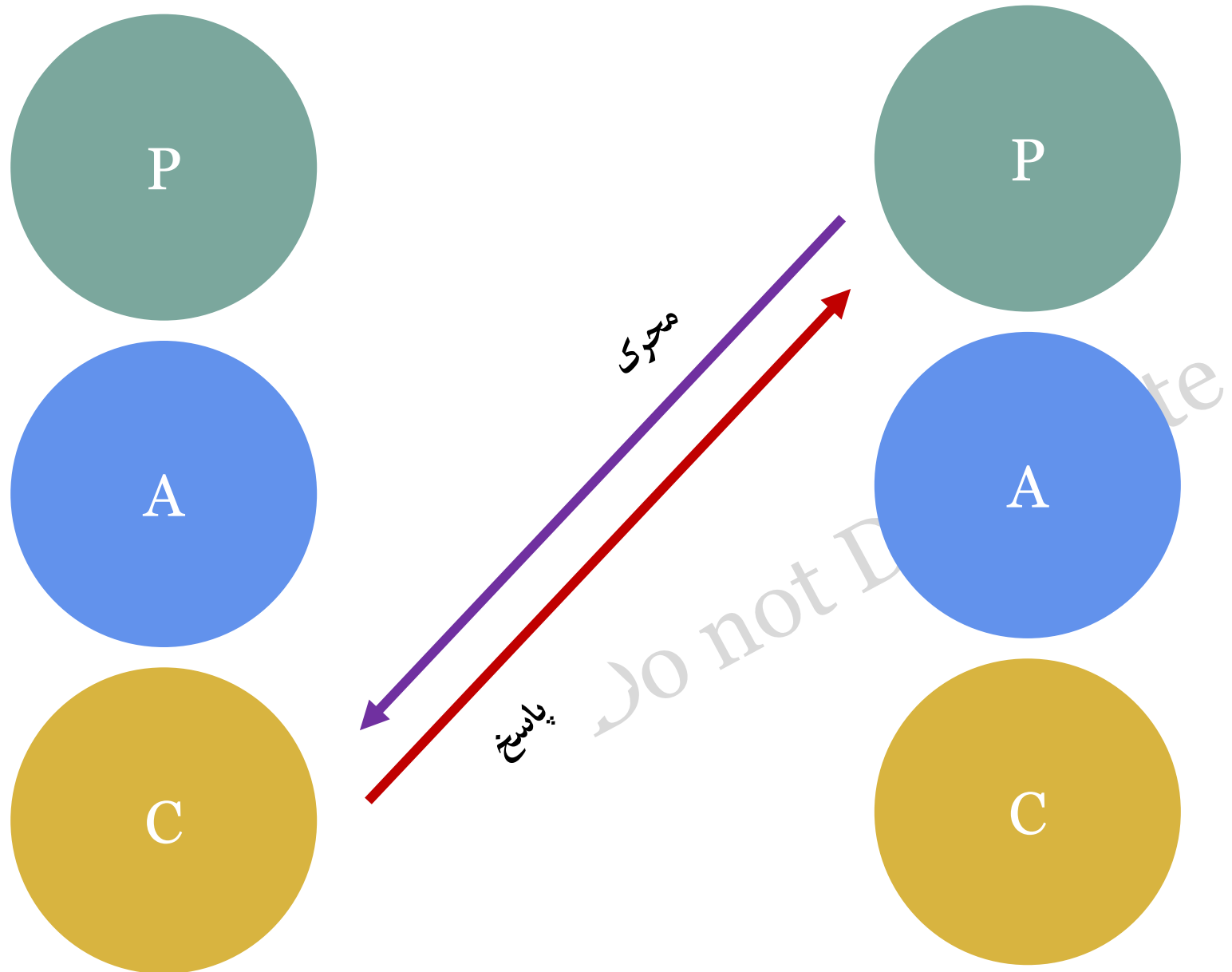


تعاملات متقابل

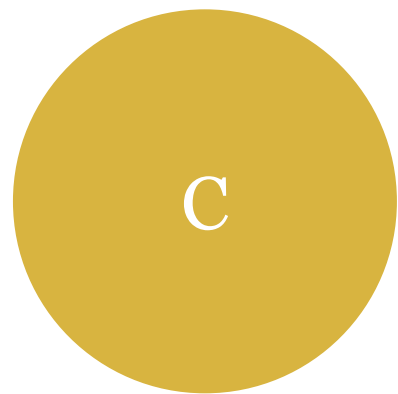
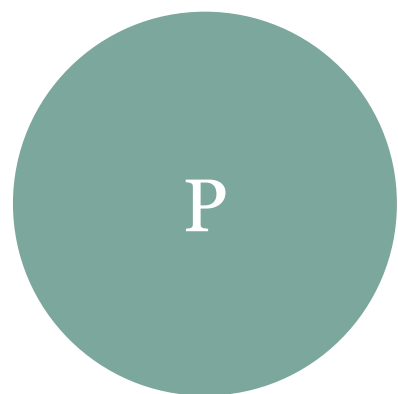
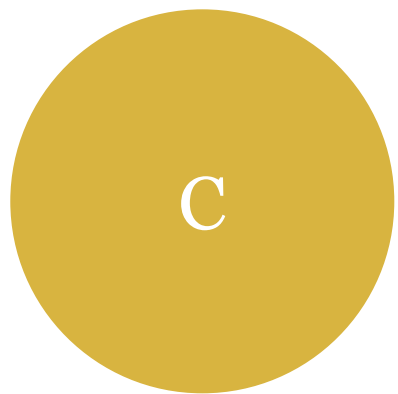
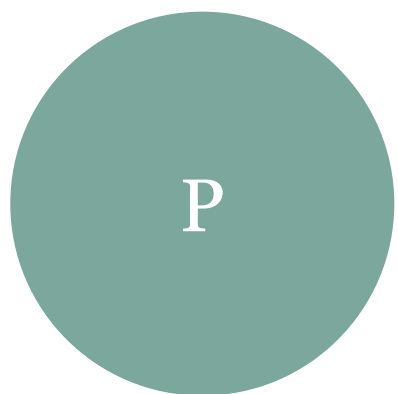


مستند

فرض کنید...



رابطہ متقابل مکمل
Complementary
Transaction



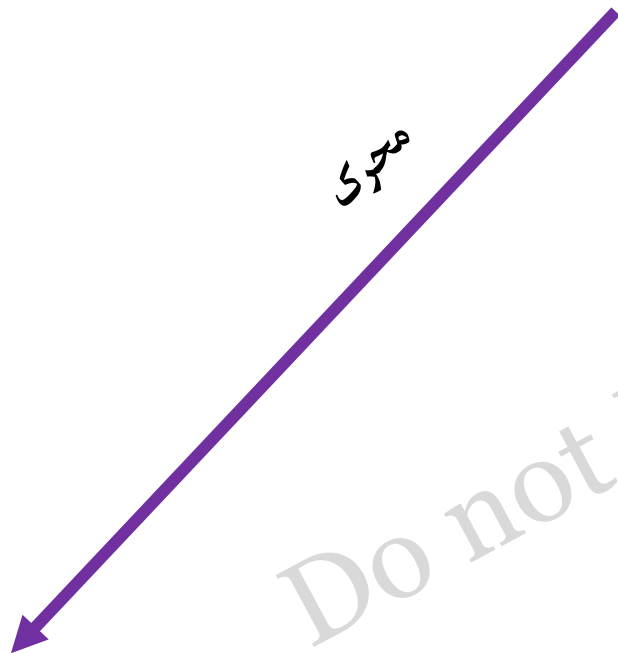
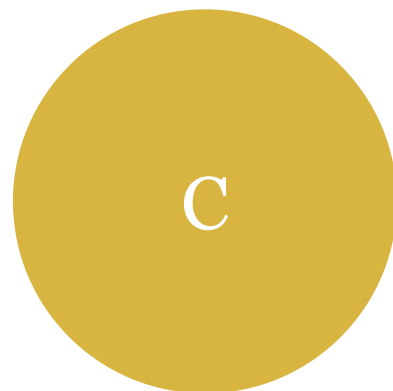
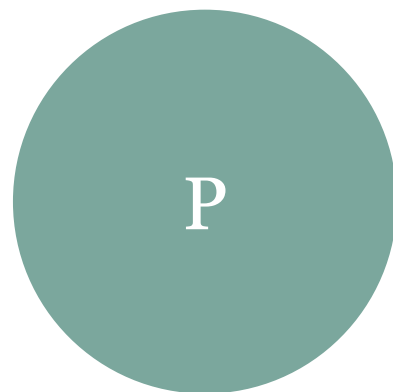
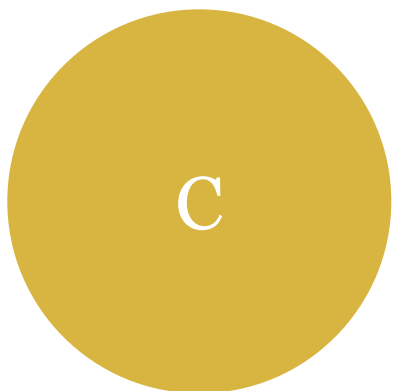
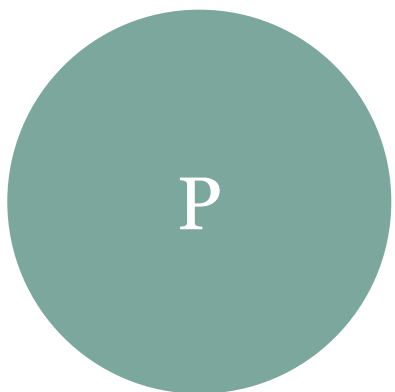
نمونه
رابطه مکمل بالغ - بالغ

مثال.

- الان وقت رسیدن به جلسه است؟

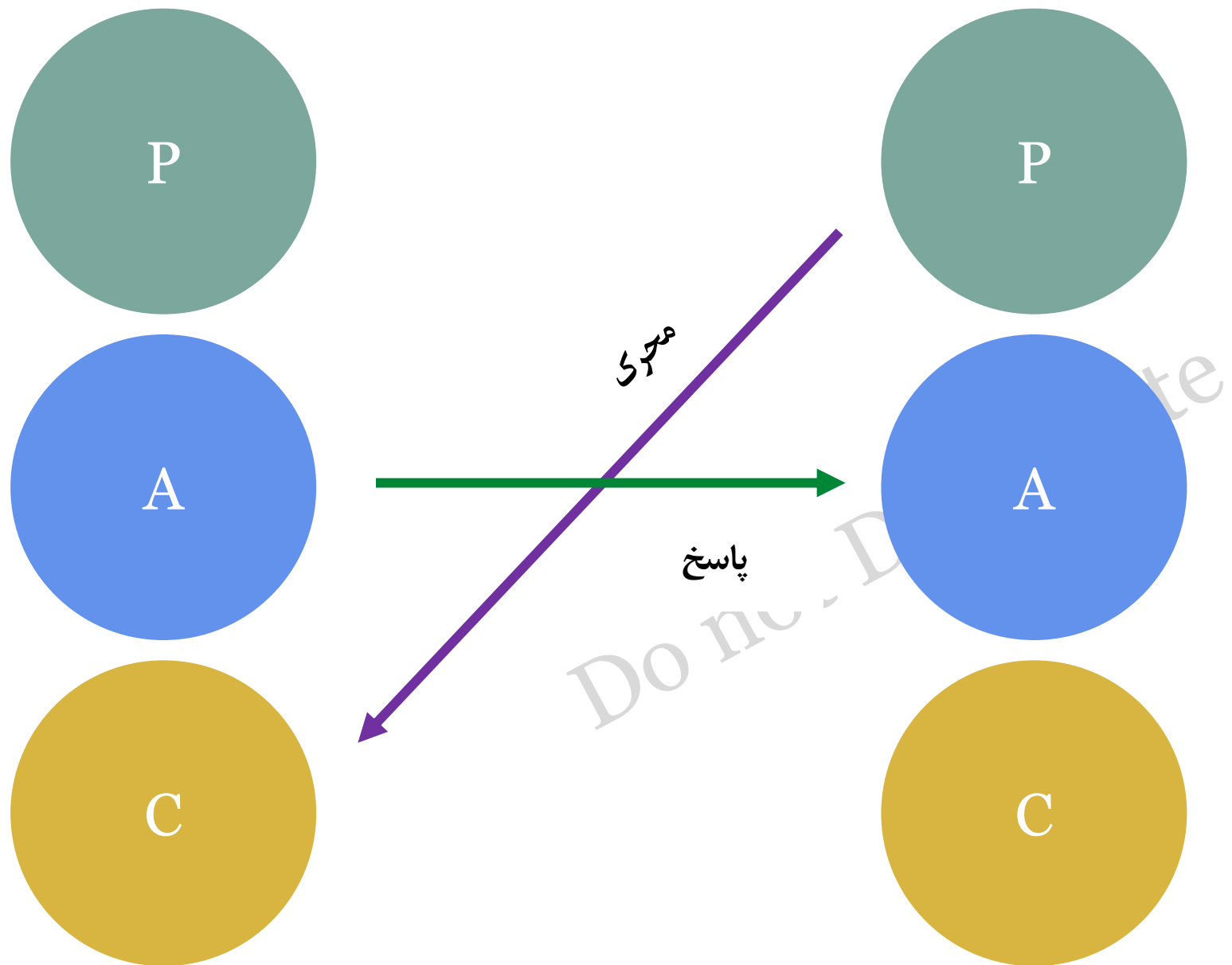
- عذر می‌خواهم، دیگه تکرار نمی‌کنم.

Do not Distribute



مستند

فرض کنید...



رابطه متقابل متقاطع
Crossed Transaction

مثال.

- معلوم هست دارین چه غلطی می کنین تو پروژه؟

- واقعا این طرز برخورد شما جای تاسف داره!

Do not Distribute

مثال.

- متاسفانه وضعیت اینترنت به نحوی هست که مجبوریم جلسه آنلاین رو لغو کنیم و بگذاریم برای بعد

- یعنی اصلا وقت بقیه براتون مهم نیست؟

Do not Distribute

کاربرد مهم TA برای ما

بتوانیم در **مواجهه** با رفتارهای دیگران، بهترین پاسخ را انتخاب کنیم.

اکثراً خیلی ساده به سمت **حالت‌های هیجانی (کودک/والد)** حرکت می‌کنیم

قرارگیری در وضعیت بالغ و ماندن در آن کار دشوارتری است

س.

چه رفتارهایی از سوی دیگران باعث می‌شود که برخلاف میل‌مان از وضعیت بالغ فاصله بگیریم
و به سمت والد یا کودک حرکت کنیم؟

Do not Distribute

دام اصلی در مواجهه با سوال یا نقد

گرفتار شدن در دام هیجانات و دادن پاسخ هیجانی

Do not Distribute

س.

در مواجهه با نقد، چگونه می‌توان در وضعیت بالغ ماند؟

Do not Distribute