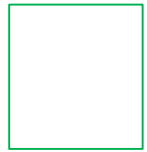


تحلیل رفتار متقابل در سازمان‌ها



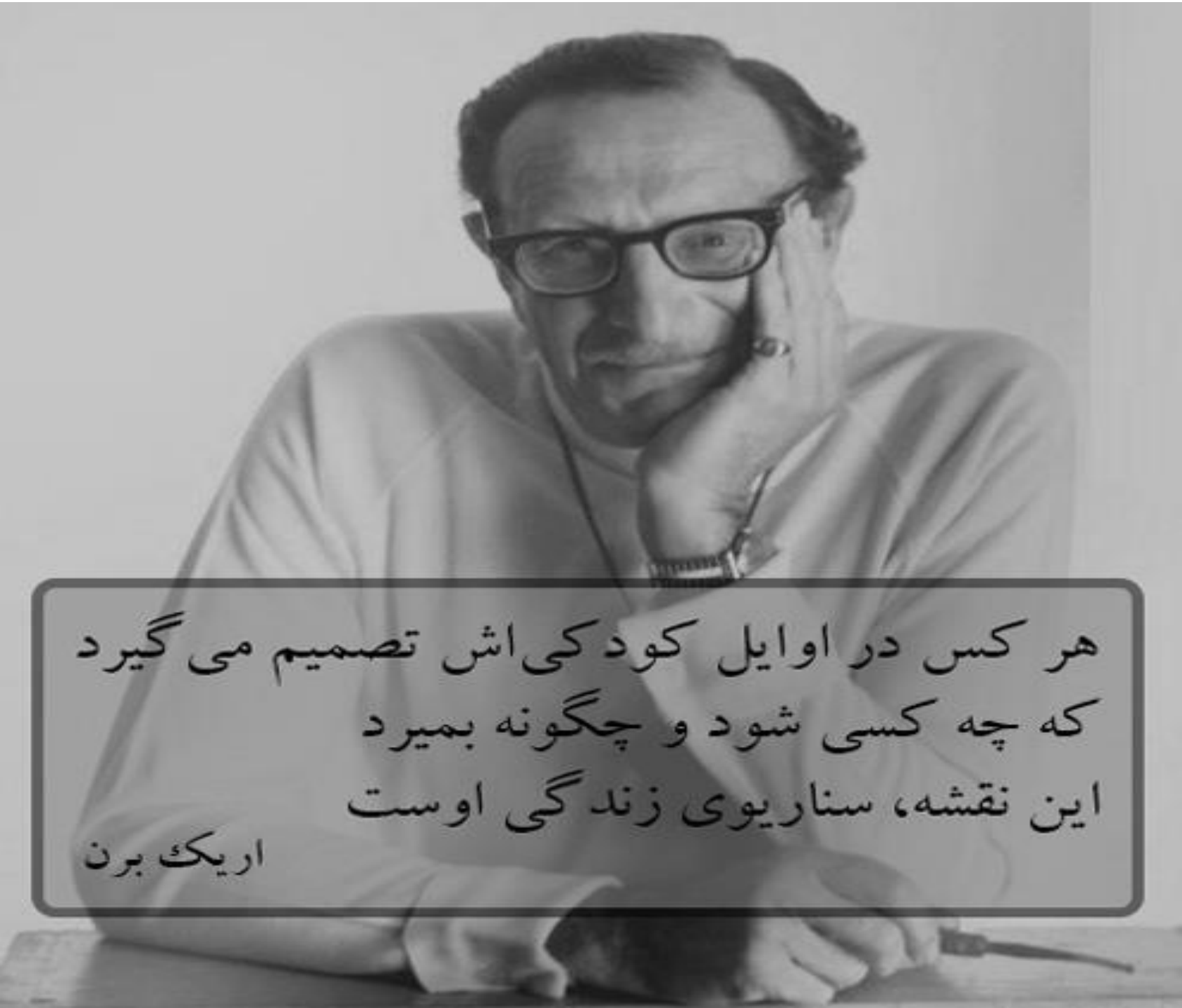
مدرس: گشاو شریفی و

مرتضی گلابچی

(دکتری مشاوره - دکتری مدیریت)



ای نام تو بهترین ترانه
یاد تو سرود عاشقانه
پاییز دلم بهار گردد
تا یاد تو میزند جوانه



هر کس در اوایل کودکی اش تصمیم می گیرد
که چه کسی شود و چگونه بمیرد
این نقشه، سناریوی زندگی اوست
اریک برن





تحلیل رفتار متقابل (TA): Transactional Analysis

نظریه‌ای در مورد شخصیت و روش منطقی است برای روان درمانی به منظور رشد و تغییرات شخصی.

✓ در خودشناسی بی‌نظیر است و همچنین نظریه‌ای برای ارتباطات فراهم می‌آورد.

✓ بهترین روش برای شناخت خود و دیگران است.

تحلیل رفتار متقابل در زمینه‌ای که **نیاز به درک افراد، روابط و ارتباطات** باشد می‌تواند به کار رود.

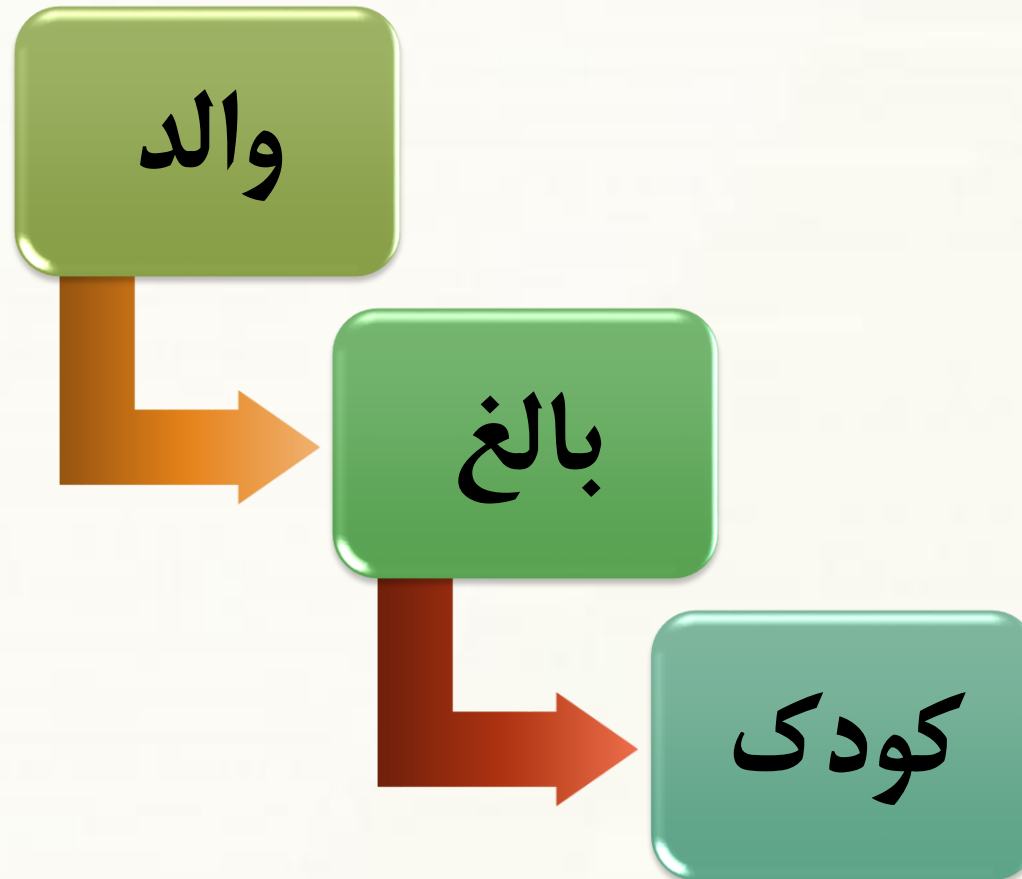
یکی از کارهایی که ما در تحلیل رفتار متقابل انجام می‌دهیم، ارتباط درست برقرار کردن است.



در تحلیل رفتار متقابل ما با ۴ نوع تحلیل سر و کار داریم.

(قرار است تحلیل گر رفتار باشیم / رهایی از الگوهای اشتباه رفتاری).

۱- تحلیل ساختار:



۲- تحلیل روابط: روابطی که با دیگران داریم در چه سطحی است. به جای سه دایره به شش دایره نیاز داریم.

۳- تحلیل پیش‌نویس: (سناریو زندگی) قلب پیکر تحلیل رفتار متقابل است (life script).

هر یک از ما در دوران کودکی داستان زندگی خود را می‌نویسیم. این داستان **آغاز، میانه و پایان** دارد.



۴- تحلیل بازی‌های روانی:

در تحلیل بازی الگوهای تکراری را مشخص می‌کنیم.

بازیکن و بازیگر حالا گیرت آوردم (تحملش بالاست، کسی که این بازی را انجام می‌دهد به تو اجازه می‌دهد که خراب‌کاری کنی).

پیش فرض‌های فلسفه TA:

تحلیل رفتار متقابل بر اساس فرضیه‌های فلسفی خاصی استوار گردیده است که عبارت‌اند از:

۱- انسان‌ها ذاتاً خوب هستند. (شعار TA)

اساسی‌ترین نظریه تحلیل رفتار متقابل این است که انسان‌ها ذاتاً خوب هستند. این بدان معناست که من و تو هر دو ارزشمند، محترم و گرامی هستیم. از نظر انسانی ما هر دو در یک سطح قرار داریم و هیچ کدام بالاتر نیستیم. این یک واقعیت است حتی اگر کنش متفاوتی داشته باشیم و یا دارای نژاد، مذهب، رده سازمانی و سن متفاوتی باشیم.

همه خوب هستند و آدم بد نداریم (همین پیش فرض جنبه درمانی دارد).

TA در اینجا خود را از رفتار جدا می‌سازد (یعنی شخصیت و فرد را از رفتارش جدا می‌کند).

انسان‌ها از ۴ پنجره به دنیا می‌نگرند (اینها باورهایشان است که تا آخر عمر با آنها است/ وضعیت‌های روانی است).

۱- من خوب نیستم، تو خوب هستی - I am not ok/ you are ok (اعتماد به نفس پایین / مهر طلب‌ها)

۲- من خوب هستم، تو خوب نیستی - I am ok/ you are not ok (خودشیفته‌ها)

۳- من خوب نیستم، تو خوب نیستی - I am not ok/ you are not ok (پوچی و ناامیدی)

۴- من خوب هستم، تو خوب هستی - I am ok/ you are ok

تحلیل کنید از صبح تا شب در کدام قسمت هستید و جابه‌جا کنید، تنها با این تکنیک بیشتر

مشکلات روابطی سازمانها حل می‌گردد.

دومین پیش فرض TA:

« همه توانایی فکر کردن دارند، به جز آنهایی که ضایعات مغزی شدید دارند»

"همه مسئولند": مسئول احساسات، افکار و رفتار خود هستیم.

مثال: کلافم کردی ← کلافه شدم (نمی توانیم بگوییم تو کلافم کردی، من کلافه شدم).

سومین پیش فرض در TA: سرنوشت ما در کودکی تعیین می شود و می توان آن را تغییر داد.

من و تو هر دو خوب هستیم اما ممکن است گاهی درگیر رفتارهای غیرخوب یکدیگر شویم، در این صورت ما از همان تصمیمات کودکی خود پیروی کرده ایم.

(فیلم **The kid** / رمان گریز از سرزمین امن، نوشته ریچارد باخ ← کمک کننده برای یادگیری TA / روبه رو شدن با صحنه ها اولیه، باعث می شود درمان شروع شود)

روابط متقابل





تحلیل ساختار بیشتر در فضایی درونی
تحلیل روابط از فضای درونی به بیرون می آید

تحلیل روابط

روابط و انواع آن: سه نوع رابطه (مکمل - متقاطع و نهانی)

روابط در TA یعنی محرک و پاسخ.

محرک: (رفتارهای کلامی یا غیر کلامی) پیامی که فرستنده ارائه می کند.
پاسخ: پیامی که در مقابل محرک ارائه می شود.

انواع روابط مکمل:

تعریف عملیاتی روابط مکمل :

دریافت پاسخ از حالت مورد انتظار فرستنده یا ارسال پاسخ از حالت مورد انتظار فرستنده.

مثال: مدیر: چرا دیر آمدی؟ (از والد به کودک)

کارمند: ببخشید (حالت افتاده شانه‌ها) (کودک به والد) رفتن در کودک
برخی مدیران دوست دارند والدشان سیراب شوند.

❖ واژه‌های خوب و بد دیگر استفاده نکنید چون والدانه است.

❖ از واژه‌های مفید و مضر استفاده کنیم چون بالغانه است.

رابطه متقاطع:

مثال: ممکن است در محل کار مدیر برای گرفتن گزارشی که می‌بایست چند روز پیش آماده می‌شد به کارمند خود بگویید: امروز باید فلان گزارش را تکمیل شده روی میز من بگذارید. اضافه کاری کارمند مدتی است امضا نشده است لذا کارمند جواب می‌دهد: شما نیز باید اضافه کاری من را حتما امروز تایید و امضا نمایید.

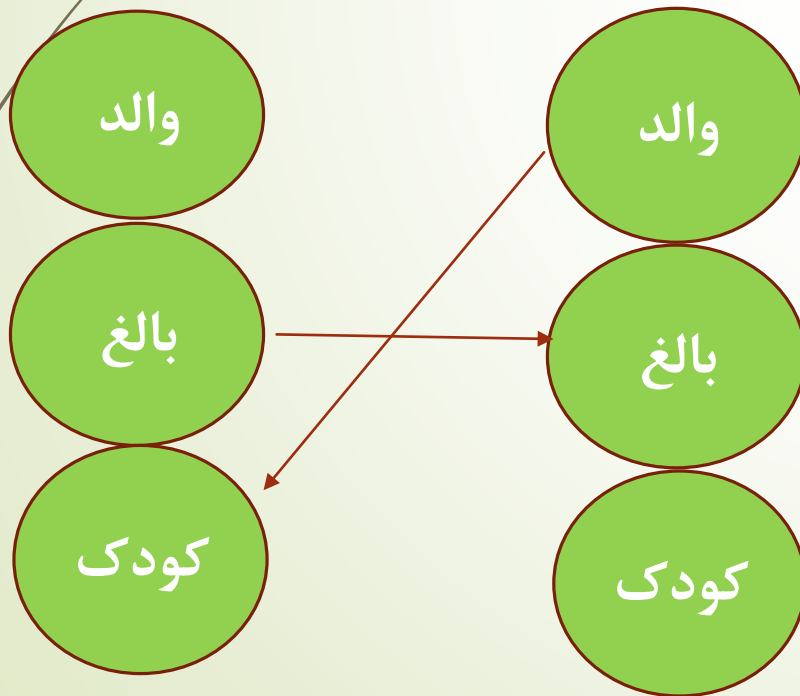
هر دو والد بردار همدیگر را قطع کردند. هر بار که همدیگر را قطع می‌کنید برای کسی که رابطه متقاطع ایجاد شده تکانه هیجانی به وجود می‌آید.

جا خوردن، همیشه مسخره شدن یا مورد سرزنش قرار گرفتن نیست بلکه گاهی اوقات ما پاسخ غیر منتظره را دریافت می‌کنیم.

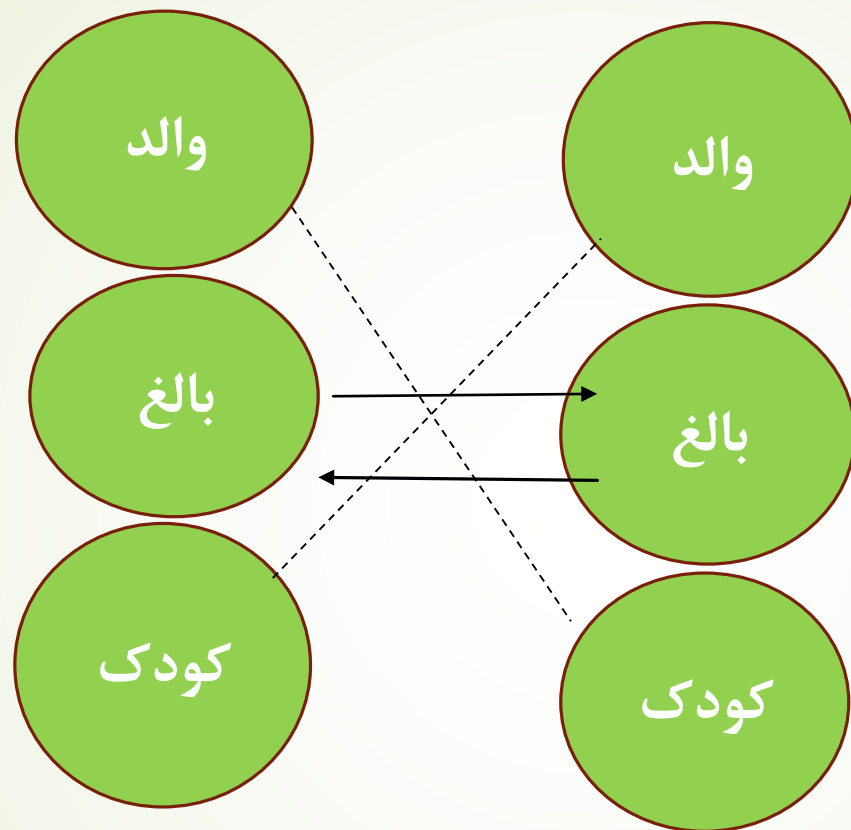
(بالغ-بالغ/والد-کودک): دومین عامل مسئلہ ساز در روابط شخصی و سیاسی:

من از مدیر بپرسم: امسال چقدر افزایش حقوق داریم؟ (بالغ/بالغ)
مدیر جواب بدهد با فریاد (حقوق؟ حقوق! نیست خیلی خوب کار می کنی. افزایش حقوق هم می خواهی؟)

یا من به مادرم بگویم: مامان شام چی داریم؟ (بالغ-بالغ)
مادر پاسخ بدهد (کوفت داریم) (والد به کودک)



رابطه پیچیده



اریک برن می‌گوید ما دو نیاز داریم ۱. نیاز به محرک (نوازش) ۲. نیاز به ساختاردهی زمان

- نوازش: واحدی از شناخته شدن، به رسمیت شناخته شدن، درک حضور است

- تحقیق معتبر و شناخته شده توسط (spitz)


- نوازش: اصلی‌ترین آن لمس شدن است، یک تبسم، یک تعریف و تمجید و یا حتی یک اخم و ترشرویی نشان می‌دهد که حضور ما درک شده است. پس نوازش (حضور ما درک شود با روش‌های مختلف) ما به شدت به نوازش نیاز داریم.

- افسردگی و اضطراب‌ها به خاطر خلاء در نوازش است.

- دردهای گردن و شانه

انواع نوازش‌ها

- کلامی
- غیر کلامی
- نوازش مثبت
- نوازش منفی
- نوازش شرطی
- نوازش غیرشرطی



بازی روانی نیز مانند بازی فوتبال، بازی شطرنج، بر طبق قوانین از پیش تعیین شده‌ای بازی می‌شوند.

تعریف بازی روانی:

یک سری روابط که دارای پیام پنهان هستند (یک سری روابطی که پیچیده است که منجر به احساسات منفی و ناخوشایند می‌شود)

پیش‌نویس زندگی

اریک برن پیش‌نویس زندگی را طرح ناخودآگاه زندگی تعریف کرده است و این طور آن را توضیح می‌دهد:

طرحی از زندگی است که در دوران کودکی ریخته شده و به وسیله والدین تقویت می‌گردد و بالاترین میزان نمود آن در انتخاب‌هایی است که شخص در زندگی به عمل می‌آورد.

پیام‌های پیش‌نویس

بازدارنده های دوازده‌گانه: نباش، خودت نباش، بچه نباش، بزرگ نشو، موفق نشو، مهم نباش، تو با بقیه فرق می‌کنی، مریض باش، فکر نکن، احساس نکن

روند پیش‌نویس زندگی : تا اینکه، بعد از، هرگز....، همیشه ...، تقریباً...

سوق‌دهنده‌ها : کامل باش، دیگران را خشنود کن، سخت تلاش کن، عجله کن، قوی باش



خمسة نباشير •

