

Transactionele Analyse

De transactionele analyse kun je gebruiken om je manier van omgaan met mensen effectiever te maken.

Drie posities

Transactionele analyse (van E. Berne) gaat ervan uit dat we vanuit drie posities of 'zijswijzen' kunnen reageren op situaties en andere mensen:

Vanuit

- de Ouder
- de Volwassene
- of het Kind

De **Ouder** staat voor waarden en normen. De ouder heeft een rijkdom aan normen van ouders en de cultuur overgenomen. De Ouder weet wat goed en slecht is en hoe het hoort, dus kan kritisch zijn en anderen veroordelen, maar kan ook verantwoordelijkheid nemen en verzorgen.

De **Volwassene** vertegenwoordigt het informatieverwerkend systeem en de vaardigheden die iemand tot zijn beschikking heeft. De Volwassene verwerkt informatie, onderzoekt en geeft informatie. Het is als het ware een databank.

De Volwassene kan ook informatie geven over de normen van de Ouder en de gevoelens van het Kind.

Het **Kind** vertegenwoordigt emoties, levensenergie, creativiteit, en kan ook afhankelijk of opstandig zijn.

Het is belangrijk je te realiseren dat iedereen de drie posities in zich heeft. Je kunt zelf kiezen welke je aan het woord laat.

Met de keuze voor een bepaalde positie heb je een effect op de communicatie met anderen. Je kunt bijvoorbeeld met dit model voorspellen of je reactie de kans op een conflict vergroot of verkleint. En, je kunt met dit model na een conflict tot op de zin nauwkeurig terughalen waar het fout ging.

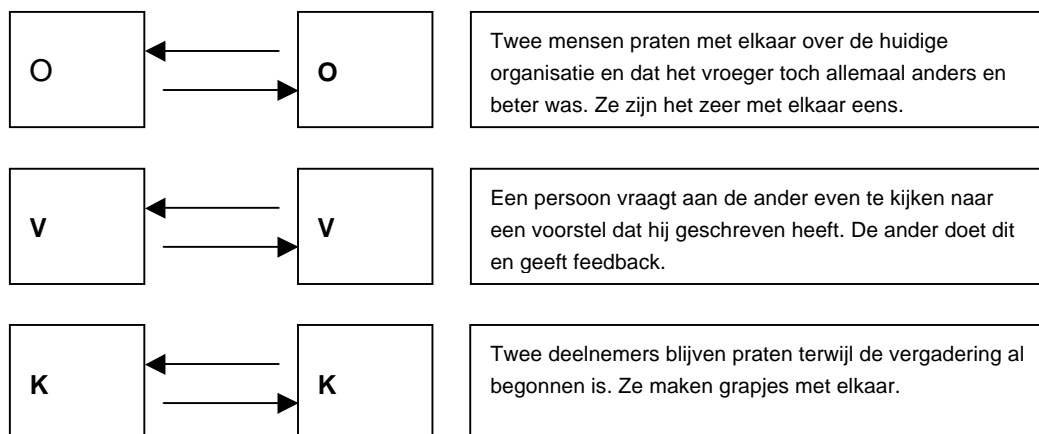
Wat je als manager met de drie posities kunt doen

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

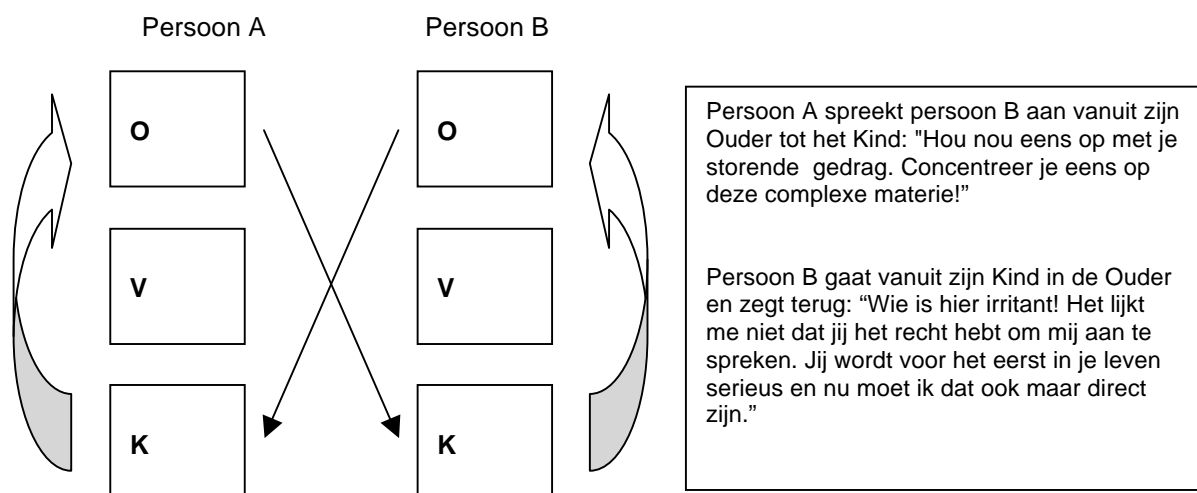
Daarbij gelden een aantal regels:

1. Parallele transacties verlopen meestal harmonieus en kunnen eindeloos doorgaan. Wanneer twee mensen vanuit dezelfde zijswijze met elkaar praten zal de communicatie tussen beide mensen goed verlopen.

Hieronder volgt een aantal voorbeelden van parallelle transacties:



Wanneer twee mensen niet vanuit dezelfde zijswijze met elkaar praten kan een conflictsituatie ontstaan. We noemen dit een kruistransactie (de pijlen kruisen elkaar). Hierna volgen voorbeelden van dergelijke situaties:



Wanneer het gesprek zoals hierboven geschetst nog even door gaat, kan er een serieus conflict ontstaan. Je ziet als het ware een reeks van negatieve escalerende reacties B had een conflict kunnen voorkomen door parallel te reageren, dus uit de positie van Kind: "Sorry A, ik zal het nooit meer doen".

Maar niet iedereen wil in de Kind-rol. B voelt wel een negatieve sterke emotie (K) maar wil niet parallel reageren. Naar zijn Volwassene kan hij niet, want er is een bijzondere regel:

DATABANK GESLOTEN WEGENS KIND

Wie veel emotie voelt kan niet goed denken; de databank of de V is dan onbereikbaar. Dus blijft B niet veel over dan de emotie mee te nemen naar de O en van daaruit krachtig terug te slaan door A te beschuldigen (de K van A aan te spreken).

A was al nijdig, krijgt er nu de nieuwe negatieve emotie van B bij, heeft geen zin in de K-positie, kan niet naar de V en slaat dus weer nog krachtiger terug vanuit O. B was al boos, etc.

De escalatie is een feit.

De manager die de medewerker in de Kind-positie dwingt op straffe van een conflict, roept negatieve emoties op.

Die emoties kunnen zo heftig zijn, dat de werknemer niet meer helder kan denken (en dus niet meer naar de Volwassen positie kan gaan).

De keus voor de werknemer is dan: O of K.

Dan zit de manager met een mopperende kankerende negatieve medewerker (O) of met een medewerker zich afhankelijk opstelt (K): "Ik doe alleen nog maar wat als de baas kijkt".

Medewerkers leveren hun werkprestatie vanuit de Volwassen positie. De manager is er het meest bij gebaat zo met de medewerker te communiceren dat beiden in de V kunnen blijven.

De coachende leiderschapsstijl is een V-stijl.

Dat wil niet zeggen dat je geen normen of gevoelens meer zou kunnen hebben op het werk. Vanuit de V positie kun je beide aan het woord laten. Bijvoorbeeld:

V verwoordt een norm van O zonder oordeel:

"Ik heb bezwaren tegen dit plan omdat ik de veiligheid van de mensen niet kan garanderen.

Ik wil graag dat die norm voor jullie ook op de eerste plaats komt"

of een gevoel:

Ik krijg de indruk dat onze vergaderingen steeds matter worden, ik merk dat ik er geen plezier meer in heb. "

Hoe krijg je andere mensen weer in de V-positie?

Door er zelf niet uit te gaan, ook al kiezen zij de O of K positie.

Als je consequent vanuit de Volwassene positie blijft reageren gaat de ander op een gegeven moment ook naar zijn V-positie en is er weer overleg mogelijk.

Hoe reageer je vanuit de V?

Vrijwel alle gesprekstechnieken en interventies zijn V-interventies.

Je herkent een V-positie vaak aan het woordje "ik". (de ik-boodschap)
De O-positie gebruikt vaak "jij moet, jij bent". (de "jij-bak")

Als je **transparant** bent geef je informatie over wat je wilt en waarom je dat wilt.
Bij Transparantie kies de V-positie: Je vertelt wat je **wel** wilt: "Ik wil graag...."
Je intenties daarbij: "Omdat ik geloof in....
omdat ik wil bereiken dat...."

Bijvoorbeeld: je doet een Interventie bij een groep die geen reacties geeft en zit te zwijgen:
"Ik wil graag van jullie een duidelijk antwoord.
Als ik geen reacties krijg weet ik niet wat jullie denken en kies ik de verkeerde oplossing. Ik stel voor dat we een rondje maken"

Ook **complimenten** komen beter aan vanuit de V-positie:
"Ik ben blij met jullie inzet bij het oplossen van de problemen toen Dick ziek werd".
In plaats van O:
"Jullie zijn zeer goede collega's voor Dick".

Bij **feedback geven** kun je de drietrap gebruiken: waarneming, consequentie, voorstel.
Ook de drietrap is een V-interventie en bestaat uit 3 "ik-boodschappen":
Voorbeeld van een drietrap:
Waarneming: "Ik merk dat er veel mensen hun vakantie in juli hebben gepland ,
Consequentie: "Ik zie dat we daar een onderbezetting krijgen
Voorstel: "Ik wil graag zo spoedig mogelijk een bijeenkomst met jullie om te bekijken hoe we dit kunnen voorkomen"

In plaats van O: "Kunnen jullie niet eens fatsoenlijk afstemmen over de vakantie, nu hebben jullie een gat veroorzaakt in juli".

Ook het **reflecteren van de gevoelens** van anderen is een V-interventie:
Je geeft een beschrijving (V) van de gevoelens van de ander, zoals jij die hebt waargenomen. Je voegt niets van je eigen gevoel (K) of oordeel (O) toe.

Voorbeeld V: "Je voelt je zo buitengesloten dat je plezier in je werk helemaal is verdwenen"

In plaats van O: "Daar moet je niet zo mee zitten, ze bedoelen het niet zo slecht, zo zijn ze nou eenmaal, je laat je veel te veel beïnvloeden"

Als iemand vol emoties zit (K), zoals in een **confrontatie**, weet je dat het geen zin heeft om naar oplossingen te zoeken. (*Databank gesloten wegens kind*) . Je kunt dan het beste reflecteren, zodat het Kind van de ander kan "leeglopen". Als je een aantal malen goed hebt gereflecteerd zegt de ander: "Wat nu?"
"Dat is het signaal dat hij weer kan nadenken (in de V-positie zit) en kun je overgaan naar oplossen.

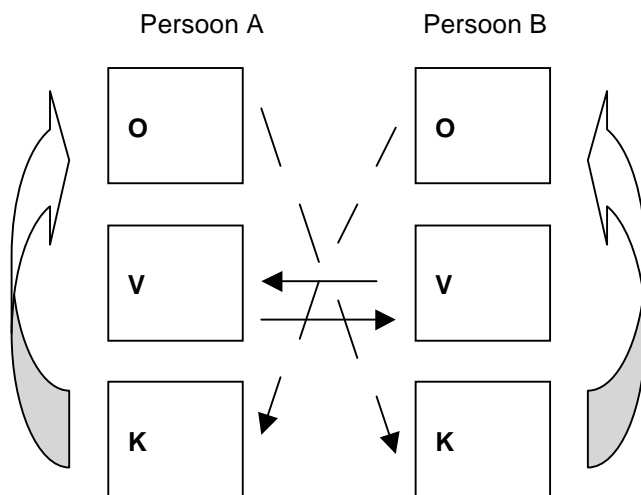
Giftige communicatie: De verborgen kruistransactie

Een valkuil is de verborgen kruistransactie: Je zegt iets met een verborgen bijbedoeling.

Aan de oppervlakte lijkt het of je een vraag stelt of informatie geeft (V) maar de goede verstaander hoort de onderhuidse kritiek of belediging (verborgen O)
Daarbij zeg je iets op een manier alsof je in de V-positie zit, en de ander moet snappen dat je hem veroordeelt.

Bijvoorbeeld:

Je medewerker is wat chaotisch en je hebt hem al een aantal keren gezegd dat je wilt dat hij zijn bureau opruimt.



Medewerker: "Waar is mijn dossier! Ik zoek er al een uur naar. Je kunt hier ook nooit iets laten liggen of het is weg!"

Manager: "Goh, is je dossier weg, hoe zou dat nou komen?"

Dit is een V, maar bedoeld wordt een terechtwijzing; dus een V(O)

Nog een voorbeeld:

Je wilt met de vergadering beginnen en Jan leest de krant.

Je vraagt een paar keer: Kunnen we beginnen? Jan blijft de krant lezen.

Nu begint het giftige spel:

Je vraagt: "Jan, staat er iets interessants in de krant?" (een vraag om informatie, dus een V, maar het is een vraag waar je geen antwoord op wilt hebben, dus een V(O))

Jan zegt: "Nou en of, zeer boeiend!" (geeft antwoord (V) en doet net of hij echt geïnteresseerd is in de krant, dus een V(O))

Jij: "Lees eens voor, Jan, wat zo boeiend is" (je vraagt hem voor te lezen (V) en je wilt dat hij raadt dat hij irritant is en de krant weg moet doen. Je geeft hem een raadsel, dus een V(O))

Jan: "Natuurlijk, ik doe jou graag een plezier. Nou, daar gaat ie dan. In Nieuwe Pekela...."

Alle sarcasme, alle cynisme, alle vragen waar je niet echt een antwoord op wilt hebben, geveinsde emoties, alle raadsels die je opgeeft in je communicatie zijn GIFTIG.

Ze leiden tot conflicten die niet bespreekbaar zijn, veroorzaken hevige stress en kosten veel energie. Analyseer na een conflict waar de eerste kruistransactie werd geslagen en je hebt het handvat gevonden voor deëscalatie.