



Articoli Area Riservata Olympos Group srl

Analisi transazionale

In comunicazione esiste un emittente ed un destinatario: il primo trasmette le informazioni sottoforma di gesti, parole, sguardi ed una volta codificate le informazioni, il destinatario trasmetterà le informazioni a sua volta.

Affinché la comunicazione sia efficace (e quindi il destinatario intenda il significato originale del messaggio ricevuto), l'emittente deve adeguarsi il più possibile al suo interlocutore. Non ci si può rivolgere con un atteggiamento da adulto ad un bambino! Infatti, se ad un determinato messaggio o stimolo segue una reazione imprevista, tra i due interlocutori si è stabilito un insoddisfacente livello di comunicazione. Per ottimizzare la nostra comunicazione è necessario conoscere la posizione psicologica dei nostri interlocutori.

In Analisi Transazionale per definire le diverse modalità di comunicazione che le persone utilizzano nei rapporti interpersonali viene utilizzato il termine Transazione. La Transazione è lo scambio sociale tra due o più individui, e più precisamente uno scambio dell'Io.

Quando si innesca un processo comunicativo (transazione), lo stimolo iniziale viene lanciato da un determinato Stato dell'Io e mira ad attivare, nell'interlocutore, uno Stato dell'Io direttamente o indirettamente corrispondente.

In una relazione tra due persone possiamo assistere ad uno scambio tra sei parti diversi dello Stato dell'Io. In questo modo si costruisce una serie concatenata di transazioni che possono essere analizzate (e questo è il fine dell'Analisi Transazionale) per migliorare la qualità delle comunicazioni.

Le transazioni possono essere:

Transazioni Parallele o Complementari

Transazioni Incrociate

Transazioni Nascoste - Parallele
(o a Doppio Fondo) - Incrociate
- Angolari

Transazioni Tangenziali o Bloccate
1. Transazioni Parallele o Complementari

Si parla di transazioni parallele o complementari quando l'emittente riceve le informazioni che si aspettava.

- L'individuo X desidera attivare un determinato Stato dell'Io di Y.
- Y risponde secondo le aspettative di X.

Ne risulta una comunicazione buona ma non necessariamente utile.

Un Esempio di transazioni parallela può essere la seguente conversazione:

X: "I giovani di oggi non sanno rispettare le persone anziane".

Y: "E' proprio vero! Non ci sono più i valori di una volta!".

In questo caso due Stati dell'Io Genitore comunicano tra loro.

Oppure

X: “Non riuscirò mai a finire entro stasera!”

Y: “Come posso aiutarti?”.

Qui X attiva lo Stato dell’Io Bambino per sollecitare l’Io Genitore di Y e ci riesce!

2. Transazioni Incrociate

Siamo di fronte ad una transazione incrociata quando pensiamo di sollecitare uno Stato dell’Io del nostro interlocutore e invece ne sollecitiamo un altro. In questo caso si dice che non c’è “feeling comunicativo”. In molti casi la comunicazione si interrompe o risulta falsata.

In questo caso:

X: Si rivolge ad un determinato Stato dell’Io di Y

Y: Risponde ad X con uno Stato dell’Io diverso da quello atteso.

Un esempio è dato dalla seguente conversazione:

X: “Signorina, dov’è il file elaborato ieri?”

Y: “Se lei sapesse utilizzare meglio il PC, risparmierebbe un sacco di tempo!”.

Questo è un tipico esempio di come lo Stato Adulto di X si rivolge allo Stato dell’Io Adulto di Y, ma quest’ultimo attiva lo Stato Genitore rispondendo allo Stato Bambino di Y.

Oppure altro esempio in questa conversazione:

X: “Questa organizzazione è uno sfacelo, tutti fanno quello che vogliono e non si capisce mai nulla!”

Y: “Il nostro business è molto complesso e l’organizzazione rispecchia la sua natura, come pensa di poter organizzare le cose?”.

In questo caso X dà sfogo al suo Stato Genitore cercando di stimolare dall’altra parte lo Stato Bambino, ma senza successo, Y, infatti, attiva il suo Stato Adulto volendo stimolare lo Stato Adulto anche dall’altra parte.

3. Le Transazioni Nascoste o a Doppio Fondo

Sono transazioni in cui sotto l’apparenza lampante di un messaggio superficiale, ne passa uno non immediatamente visibile. E’ il così detto “non detto”, il sottinteso, difficilmente individuabile soprattutto se non si conosce approfonditamente il proprio interlocutore

Questo è il tipico atteggiamento manipolatorio, in cui una persona riesce a far fare una determinata azione ad un’altra persona senza chiederla esplicitamente.

La comunicazione in questo caso lavora su due livelli:

1- Il livello ESTERIORE o APPARENTE: ciò che viene realmente detto

2- Il livello PSICOLOGICO o NASCOSTO: il “non detto”

Ad esempio:

1 – X: “Devo sbrigarmi ad inserire gli ordini altrimenti non riesco ad andare a prendere i bambini per tempo ” (A)

Y: “In effetti c’è sempre molto da fare” (A)

2 – X: “Vorrei che qualcuno inserisse gli ordini per me” (B)

Y: “Non ho proprio voglia di stare qui ad inserire gli ordini” (G)

Altro Esempio

1 – X: “Le ci vorrà tutta la sera per finire questo lavoro” (A)

Y: “Finirò domani senza problemi, grazie” (A)

2 – X: “Questo ragazzo è proprio lento” (G)

Y: “Tanto lo so che non mi aiuteresti mai!” (B)

Le motivazioni per cui non si esplicitano le richieste possono essere molteplici, a volte può essere un gioco per testare l’intesa che si può avere con una persona. Questa tipologia di comunicazione è però poco efficace, molto meglio cercare di ristabilire lo Stato Adulto di entrambi gli interlocutori in modo da avere un dialogo aperto e schietto.

4. Le Transazioni Tangenziali o Bloccate

Le Transazioni Tangenziali o Bloccate si verificano quando un emittente invia un messaggio e il destinatario rinvia una risposta che non ha nulla a che vedere con il messaggio ricevuto. E’ il classico comportamento di fuga, di risposta indiretta o di elusione. La comunicazione così si blocca.

Esempio:

X: “Le decisioni da prendere sono queste. Dobbiamo decidere insieme quale scegliere”. (A - A)

Y: “Ora non è il momento, io mi prendo una pausa e si rilassi anche lei!” (B – B)

E’ molto importante quindi riconoscere le tipologie di transazioni che stiamo stabilendo con le altre persone in modo gestire e sviluppare una comunicazione efficace e vantaggiosa per entrambi le parti.

Per mantenere un dialogo efficace dobbiamo:

- ascoltare attentamente il nostro interlocutore senza interromperlo;
- cercare di comprendere ciò che dice attraverso domande, lasciando all’altro il tempo di rispondere;
- mantenere un tono neutro e benevolo;
- sviare una transazione nascosta, cercando di rielaborare le frasi che ci sembrano confuse;
- fare in modo che l’altro si senta a suo agio e mostrare la propria disponibilità.