

Άσκηση – Συναλλακτική Ανάλυση

Παρακαλώ αποφασίστε σε κάθε περίπτωση των παρακάτω αντιδράσεων, αν ο αποστολέας ενεργεί από την κατάσταση εγωισμού παιδιού, την κατάσταση εγωισμού ενήλικα ή την κατάσταση εγωισμού γονέα. Προσπαθήστε να φανταστείτε τον τόνο της φωνής τον οποίο ο αποστολέας είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσει σε κάθε περίπτωση. Αυτό θα σας δώσει περισσότερη αυτοπεποίθηση για να επιλέξετε την κατάσταση εγωισμού.

Ένας υπάλληλος δεν μπορούσε να βρει μια σημαντική επιστολή.

- Πες μου, γιατί δεν φροντίζεις τα πράγματα για τα οποία είσαι υπεύθυνος;
- Το καλύτερο πράγμα είναι να ρωτήσεις οποιονδήποτε χρειάστηκε την επιστολή τις τελευταίες μέρες και να προσπαθήσεις να ακολουθήσεις τη διαδρομή της. Ίσως ο κύριος Mueller μπορεί να σε βοηθήσει.
- Δεν μπορώ να σε βοηθήσω – δεν έφαγα την ανόητη επιστολή σου!

Ο αποθηκευτικός χώρος στο σύστημα πληροφορικής δεν δουλεύει πάλι.

- Παρακαλώ έλεγξε αν μπορείς να βρεις κάποιον μηχανικό αυτό το πρωί.
- Όχι όχι! Το μηχάνημα είναι πάντα χαλασμένο. Θέλω να το κλωσήσω και να το ρίξω στον επόμενο κάλαθο!
- Το προσωπικό αναμονής δεν είναι όπως ήταν παλιά. Θα έπρεπε να το χειρίζονται πιο προσεκτικά!

Ο προϊστάμενος δεν είναι ικανοποιημένος με μια επιστολή που έγραψε η γραμματέας του σε απάντηση ενός σημειώματος άλλου τμήματος. Η γραμματέας:

- Θεέ μου, έχω διαβάσει αυτό το σημείωμα τρεις φορές και δεν το κατάλαβα. Αυτός ο άνθρωπος πρέπει να είναι βλάκας.
- Βρήκα ότι το σημείωμα είναι αντιφατικό κύριε. Θα σας ήμουν ευγνώμων αν μπορούσατε να μου πείτε ποια θεωρείτε τα βασικά σημεία που έγραψε.
- Δεν θα έπρεπε να απαντήσουμε καθόλου σε αυτό το σημείωμα. Είναι ξεκάθαρο ότι ο άνθρωπος δεν γνωρίζει για τι πράγμα μιλά!

Μια προσωρινή γραμματέας εμφανίζεται την πρώτη της μέρα στη δουλειά φωνώντας πουλόβερ με βαθύ άνοιγμα.

- Ουάου, κοίτα!
- Πραγματικά δεν επιτρέπεται αυτό στο γραφείο!
- Αναρωτιέμαι γιατί επέλεξε αυτό το πουλόβερ για τη δουλειά.

Κατά τη διάρκεια του διαλείμματος για καφέ, ένα άτομο ανέφερε ότι ένας υπάλληλος έχει μεταφερθεί.

- Δικέ μου, αυτό είναι που θέλω να ξέρω. Νομίζω είναι καλό αυτό που έγινε, με εκνεύριζε συχνά!
- Ας μην μεταφέρουμε κάτι που ίσως δεν αληθεύει. Θα πρέπει να ρωτήσουμε τον προϊστάμενο αν θέλουμε να ξέρουμε σίγουρα.
- Πραγματικά δεν θα πρέπει να κακολογήσουμε το καημένο αγόρι. Αντιμετωπίζει ήδη πολλές δυσκολίες – οικονομικά, στο σπίτι – ξέρεις.

Ο προϊστάμενος δεν έπεισε το κοινό σχετικά με μια εισήγηση σε μια σημαντική συνάντηση. Η γραμματέας του:

- Ω, καημένο, πρέπει να αισθάνεστε απαίσια! Θα σας φτιάξω ένα φλιτζάνι καφέ αμέσως – αυτό θα σας κάνει χαρούμενο ξανά.
- Νομίζετε ότι βρίσκεστε σε άσχημη κατάσταση; Ακούστε τι μου έχει συμβεί...!
- Πιστεύω ότι είναι κρίμα που η εισήγησή σας απορρίφθηκε. Παρακαλώ πέστε μου αν πρέπει να κάνω κάτι για εσάς.

Η κυρία Μίλερ παίρνει αύξηση αναπάντεχα.

- Η κυρία Μίλερ πράγματι το αξίζει. Με όλα τα παιδιά που έχει να ταΐσει χρειάζεται τα χρήματα. Είναι κρίμα.
- Εάν μπορούσα να ανελιχθώ τόσο καλά...
- Πιστεύω ότι εγώ αξίζω αύξηση παρά αυτή. Αλλά ίσως την υποτίμησα μέχρι τώρα...

Έχει ανακοινωθεί ότι το τμήμα θα πρέπει να μειωθεί.

- Τι επιλογές έχω αν απολυθώ;
- Δεν αξίζει να δουλεύεις σε αυτή την εταιρεία!
- Οι προϊστάμενοι θα πρέπει να απολύσουν όλες τις γυναίκες πρώτα. Από τη μια δεν χρειάζονται τα χρήματα και από την άλλη αρπάζουν τις δουλειές από τους άντρες.

Ασκήσεις συμπεριφοράς

Κάθε άτομο/προσωπικότητα διαθέτει τρεις συμπεριφορές σύμφωνα με τον Berne. Αυτές είναι

P – Συμπεριφορά γονέα

A – Συμπεριφορά ενήλικα

C – Συμπεριφορά παιδιού

Τοποθετήστε τις δηλώσεις στην αντίστοιχη συμπεριφορά!

Παρακαλώ γράψε αυτή την επιστολή αμέσως.

P A C

Κανείς δεν με βοηθά!

P A C

Θα τα καταφέρεις!

P A C

Σε παρακαλώ δώσε μου τον φάκελο.

P A C

Αισθάνομαι άσχημα σήμερα.

P A C

Θα σου φτιάξω έναν καφέ.

P A C

Είναι έτοιμο το φαγητό;

P A C

Δεν θέλω να φάω τώρα!

P A C

Πρέπει να κλείσεις την πόρτα!

P A C

Καταλαβαίνεις, έτσι δεν είναι;

P A C

Ορίστε – ο φάκελος υπογραφών.

P A C

Δεν θέλω να δω αυτό ξανά!

P A C

Μην με ενοχλείς, βιάζομαι!

P A C

Δεν θέλω να το κάνω αυτό πλέον.

P A C

Πόσες φορές πρέπει να το πω αυτό;

P A C

Τι ώρα είναι;

P A C

Ψάξε μόνος σου – Θέλω να δουλέψω χωρίς ενόχληση τώρα.

P A C

Θα μπορούσατε να μου δώσετε το βιβλιάριο, σας παρακαλώ;	P	A	C
Πάντα πρέπει να είμαι η υπηρέτριά σου!	P	A	C
Πρέπει να κανονίσεις τους λογαριασμούς.	P	A	C

Τομείς προσωπικότητας και συνομιλητική συμπεριφορά

Παρακαλώ επιλέξτε τη συμπεριφορά από την οποία προέρχεται η δήλωση.

Τι μπορώ να κάνω για σένα;	P	A	C
Κάθε παιδί μπορεί να χειριστεί μια τέτοια συσκευή, τι έκανες με αυτή;	P	A	C
Θα ήθελα να μάθω τι πουλάτε εδώ, αναδευτήρες ή πλάστες ζύμης;	P	A	C
Άκου, δεν θες να μας θεωρήσεις απατεώνες εδώ;	P	A	C
Πώς μου μιλάς; Δεν σου πούλησα τη συσκευή.	P	A	C
Τέλειωσε επιτέλους;	P	A	C
Δεν μπορώ να κάνω μαγεία.	P	A	C
Αυτό είναι περίπλοκο.	P	A	C
Μου φαίνεται λες και υπήρχε κάποιος ερασιτέχνης που το κακομεταχειριζόταν.	P	A	C
Και πάντα μπορούμε να δούμε πως τα πάμε.	P	A	C
Ω, θέλεις να το αντιπροσωπεύσεις με αυτόν τον τρόπο τώρα;!	P	A	C
Πιστεύεις ότι είμαι πολύ ανόητος για να παρατηρήσω κάτι τέτοιο;	P	A	C
Το πρόβλημα είναι ένα από τα ανόητα μηχανήματά σου!	P	A	C
Με συγχωρείς - Λυπάμαι πραγματικά.	P	A	C
Είστε δυσαρεστημένος με εμάς, κύριε;	P	A	C
Τι έχουμε χάσει;	P	A	C
Αγόρασα το αυτοκίνητο από εσάς πριν μια εβδομάδα – ολοκαίνουριο. Και σήμερα με απογοήτευσε!	P	A	C
Έπρεπε να σπρώξω το αυτοκίνητο μόνος μου στην κακοκαιρία! Κοιτάξτε!	P	A	C
Πραγματικά απαίσιο – τέτοια πράγματα συνήθως συμβαίνουν όταν ταιριάζει στο ελάχιστο!	P	A	C
Απογοήτευση, λέτε. Τι ακριβώς συνέβηκε;	P	A	C
Το αυτοκίνητο απλά σταμάτησε και δεν ξεκίνησε ξανά.	P	A	C
Πού είναι το αυτοκίνητο τώρα;	P	A	C
Θα μπορούσατε παρακαλώ να ρίξετε μια ματιά σε αυτό;	P	A	C
Είναι πραγματικά απαίσιο. Το αυτοκίνητο ήταν εδώ μέχρι την προηγούμενη εβδομάδα και τώρα συγκρούεται ξανά!	P	A	C
Ξέρεις, όταν αγοράζεις τέτοια φθηνά πράγματα, δεν θα πρέπει να εκπλήσσεσαι.	P	A	C
Αλλά ο πωλητής σας είπε ότι μπορείς να το κάνεις εύκολα αυτό με τη συσκευή.	P	A	C
Πωλητές! Τι καταλαβαίνουν από τεχνολογία;	P	A	C
Για ποιο λόγο, ήθελα πραγματικά να ξέρω, τυπώνουμε αυτά τα ακριβά εγχειρίδια;	P	A	C
Μπορείς να βιαστείς λίγο, δεν μπορείς;	P	A	C
Ήδη κάνω ό,τι μπορώ. Αλλά αν ξεχάσεις τον αριθμό πελάτη, δεν είναι δικό μου φταίξιμο!	P	A	C
Πόσες φορές έχω πει ότι οι επιστολές πρέπει να πηγαίνουν στο ταχυδρομείο την ίδια μέρα;	P	A	C
Μπορώ να σε βοηθήσω;	P	A	C

Είναι λυπηρό που έλαβες λανθασμένο μήνυμα, δεν είναι;	P	A	C
Θα ήθελα να ξέρω για ποιο λόγο δίνω ακριβείς οδηγίες;	P	A	C
Είσαι αποκλειστικά υπεύθυνος για το πρόβλημα αυτό!	P	A	C
Δεν μπορώ να κάνω τίποτα με αυτή την επιστολή. Απλά περιέχει ανοησίες.	P	A	C
Κατά την άποψη μου, το ζήτημα θα έπρεπε να έχει διευκρινιστεί πριν αρκετό καιρό.	P	A	C
Τίποτα δεν λειτουργεί για σένα. Δεν με βλέπεις πια!	P	A	C
Κοίταξε! Αυτό είναι το αποτέλεσμα.	P	A	C
Παρακαλώ κάνε τη δουλειά αμέσως!	P	A	C
Ελπίζω η μέρα να τελειώνει.	P	A	C

Επίπεδα συναλλαγής

Μια παράλληλη συναλλαγή πραγματοποιείται όταν ο αποστολέας και ο αποδέκτης βρίσκονται στην ίδια συμπεριφορά

P		P	Λίγες συγκρούσεις αλλά χωρίς αποτελέσματα
A		A	Καθόλου συγκρούσεις και πάντα αποτελέσματα
C		C	Λίγες συγκρούσεις αλλά χωρίς αποτελέσματα

Παράλληλες συναλλαγές πραγματοποιούνται επίσης ανάμεσα σε διαφορετικές συμπεριφορές.

P		P	Συγκρουσιακές συναλλαγές
A		A	
C		C	

Σε μια διασταυρούμενη συναλλαγή, ο αποδέκτης ανταποκρίνεται από διαφορετική συμπεριφορά από τον αποστολέα καθώς αποστέλλει το μήνυμά του/της.

P		P	Διαφωνία
A		A	
C		C	

Όταν ο αποστολέας και ο αποδέκτης μιλούν μεταξύ τους από τη συμπεριφορά του ενήλικα, μπορούν να συνομιλήσουν χωρίς συγκρούσεις και να οδηγηθούν σε αποτελέσματα.

Συναλλαγές

Παρακαλώ σχεδιάστε τα βέλη συναλλαγής στα παραδείγματα!

Παράλληλες συναλλαγές

1	A:	Αυτός είναι ο ανθρωπισμός στο σύγχρονο ποινικό μας σύστημα. Πρέπει να αποδυναμωθούν!	P	P
	B:	Σίγουρα, όποιος έχει κάνει κάτι πρέπει να παραμένει στη φυλακή. Κανένα έλεος.	A	A
	A:	Πού θα έπρεπε να οδηγήσει αυτό, αν τα αδέρφια κάνουν πιο άνετη ζωή στη φυλακή από τους φίλους έξω;	C	C
	B:	Ναι, πρέπει να τακτοποιηθεί ξανά!		

- | | | | |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 2 | A: Η έξοδος με την εταιρεία ήταν υπέροχη, πραγματικά
B: διασκεδαστική!
Και γελάσαμε! Έπρεπε να δεις τον προϊστάμενό μας,
ήταν απίστευτα διασκεδαστικός. | P
A
C | P
A
C |
| 3 | A: Τι ώρα είναι;
B: Έντεκα και μισή. | P
A
C | P
A
C |
| 4 | A: Αηδία, απλά δεν τα πάω καλά με το αφεντικό μου!
B: Γιατί δεν του μιλάς; Αν έχεις δυσκολίες, πρέπει να
μιλήσεις.
A: Έχω ήδη προσπαθήσει αλλά άσκοπα, αποφεύγει
αμέσως το θέμα. Δεν έχω καμιά πιθανότητα.
B: Βασικά, πρέπει να ετοιμάσεις – επεξεργαστείς μια
στρατηγική!
A: Μπορείς να το πεις αυτό. Δεν ξέρω πότε θα με καλέσει. | P
A
C

P
A
C

P
A
C | P
A
C

P
A
C

P
A
C |

Διασταυρούμενες συναλλαγές

- | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 5 | A: Κύριε Hansen, πέστε μου, πού είναι η κάρτα σας για
τον φόρο εισοδήματος;
B: Έλα τώρα. Θα την πάρεις αρκετά σύντομα!
A: Θα έπρεπε να καλέσω κάποιον πίσω;
B: Πληρώνεσαι γι' αυτό!
A: Νομίζετε ότι δεν έχω τίποτα καλύτερο να κάνω, έτσι;
B: Κάνεις σαν και δεν υπήρχε τίποτα πιο σημαντικό για
μένα από την ανόητη κάρτα μου του φόρου
εισοδήματος!
A: Εντάξει, όπως θέλετε. Δεν υπάρχει κάρτα φόρου
εισοδήματος, δεν υπάρχουν λεφτά!
B: Θα πάρω τα λεφτά μου – να είσαι σίγουρος γι' αυτό! | P
A
C

P
A
C

P
A
C

P
A
C | P
A
C

P
A
C

P
A
C

P
A
C |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|

Συνομιλητική διάγνωση

- | | | | |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | A: Πόσα στοίχισε η λάμπα με μεγαλύτερο λαμπτήρα;
B: 120 ευρώ | P
A
C | P
A
C |
| 2 | A: Οι οδοντίατροι εξαπατούν. Πλήρωσα 1.000 ευρώ για μια
γέφυρα!
B: Ναι, γίνονται πλούσιοι, οδηγούν Mercedes και έχουν
μπανγκαλόου στις Βαλεαρίδες νήσους. | P
A
C | P
A
C |
| 3 | Αφεντικό: Γύρνα αμέσως στον χώρο εργασίας σου!
Υπάλληλος: Θα πάω. Απλά ήθελα να ρωτήσω... | P
A
C | P
A
C |
| 4 | Αφεντικό: Πού είναι πάλι ο φάκελος του Hansen;!
Γραμματέας: Θεέ μου, τον τοποθέτησα κάπου αλλού. | P
A
C | P
A
C |

5	A: Εδώ ποτέ δεν έχει ξεκινήσει συνάντηση έγκαιρα. Δεν θα μάθουν ποτέ...	P	P
	B: Αυτό θα μπορούσες να το ξαναπείς.	A	A
		C	C
6	A: Τι ωραία που η σύζυγος σου είναι καλά ξανά.	P	P
	B: Ω ναι, είμαι κι εγώ πολύ χαρούμενος γι' αυτό.	A	A
		C	C
7	A: Πώς πάω με τα πόδια από εδώ μέχρι τον σταθμό;	P	P
	B: Πρώτο αριστερά, δεύτερο δεξιά, μετά ευθεία.	A	A
		C	C
8	Πελάτης: Πόσα χρήματα πρέπει να καταθέσω σήμερα στον λογαριασμό μου αν θέλω να έχω € 30,000.00 σε δέκα χρόνια;	P	P
	Λογιστής: Μια στιγμή παρακαλώ, θα ήθελα να το υπολογίσω για εσάς.	A	A
		C	C
9	Αστυνομικός A: Ως αστυνομικός είσαι η τελευταία σκόνη στη γη. Όλοι μας απεχθάνονται.	P	P
	Αστυνομικός B: Αν χτυπήσουμε, δεν είναι σωστό. Αν πάρουμε τους απατεώνες πολύ απαλά, πάλι δεν είναι σωστό. Θέλεις να αλλάξεις επάγγελμα...	A	A
		C	C
10	A: Τίποτα δεν μπορεί να γίνει με τους νέους σήμερα. Το μόνο που σκέφτονται είναι η ευχαρίστησή τους.	P	P
	B: Ναρκωτικά και κορίτσια, αυτό είναι το μόνο που σκέφτονται. Κανείς δεν θέλει να δουλεύει πλέον.	A	A
		C	C
11	Δημόσιος υπάλληλος: Μπορείς να διαβάσεις, δεν μπορείς; Θα είναι ανοικτό για το κοινό αύριο το πρωί.	P	P
	Πολίτης: Με συγχωρείτε. Δεν ήθελα να σας ενοχλήσω. Θα ήθελα να περάσω ξανά αύριο το πρωί.	A	A
		C	C
12	A: Τι υπέροχο γκολ. Ασταμάτητο. Φανταστικό.	P	P
	B: Τέλειο. Και από αυτή τη γωνία, απίστευτο.	A	A
		C	C
13	A: Είναι αρκετό για να σε κάνει να κλαις. Θέλουν να εργαστώ σε μια απογραφή κατά τη διάρκεια του σαββατοκύριακου.	P	P
	B: Το πήρα κι εγώ. Υποθέτω ότι μπορούν να το κάνουν αυτό σε μας επειδή είμαστε πολύ μικροί.	A	A
		C	C
14	A: Φανταστικά, κερδίσαμε!	P	P
	B: Εκπληκτικά, εκπληκτικά!	A	A
		C	C

- | | | | | |
|----|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|
| 15 | A: | Τι νομίζεις για το ότι κάνεις τον ήχο του στερεοφωνικού σου τόσο δυνατό; | P | P |
| | B: | Εσύ το χρειάζεσαι αυτό; Πάντα με τα πάρτι σου. | A | A |
| | A: | Τα πάρτι μου δεν σε αφορούν. Χαμήλωσε τη μουσική, αλλιώς θα καλέσω την αστυνομία! | C | C |
| 16 | Πελάτης: | Περιμένω εδώ και 20 λεπτά να πάρω τα χρήματά μου. Νομίζετε ότι δεν έχω να κάνω κάτι καλύτερο από το να περιμένω εδώ; | P | P |
| | Λογιστής: | Ήρθατε τελευταίος, θα εξυπηρετηθείτε τελευταίος. | A | A |
| | | | C | C |
| 17 | Πελάτης: | Αυτό συνέβηκε τρεις φορές - μια από τις βαλίτσες μου χάθηκε. Δεν ταξιδεύω μαζί σου ξανά. | P | P |
| | Λογιστής: | Δεν χρειάζεται να αναστατώνεσαι με αυτόν τον τρόπο για την απώλεια μιας μόνο βαλίτσας. | A | A |
| | | | C | C |
| 18 | Αφεντικό: | Η έκθεσή σου περιέχει σκουπίδια. Δεν μπορώ να κάνω κάτι με αυτή! | P | P |
| | Υπάλληλος: | Αν μου είχατε δώσει μια πιο συγκεκριμένη οδηγία, θα παίρνατε μια καλύτερη έκθεση. | A | A |
| | | | C | C |

This material is licensed to the public under Creative Common Attribution – Share Alike 4.0 International Public License



