

Езова С.А.

Трансакционный анализ в учебном процессе

Описано использование метода трансакционного анализа в обучении студентов Восточно-Сибирского государственного института культуры в целях повышения уровня культуры общения будущих библиотекарей с читателями.

Диалог между библиотекарем и читателем служит лакмусовой бумажкой, по которой можно распознать профессиональную подготовку библиотекаря и уровень его культуры общения. Однако для этого нужно вооружиться специальным инструментом, методом познания. Обратимся в поисках методики диагностирования к работе американского психолога Э. Берна — основоположника трансакционного анализа (ТА) [1], а также к книге А.Б. Добровича [2], в которой дается интерпретация главных принципов, идей Э. Берна. В основе ТА лежит "...взаимодействие эго-состояний двух вступающих в общение индивидов"¹.

«Под эго-состояниями понимается актуальный способ существования Я-субъекта. Выделяются три основных эго-состояния: "Родитель", "Ребенок" и "Взрослый". Вступая во взаимодействие, человек всегда находится в одном из них»². Причем в поведении человека могут одновременно проявляться разные эго-состояния. Состояние Ребенка (Ре) напоминает поведение дитяти: с одной стороны, жизнерадостность, любопытство, с другой — неуверенность, капризность. Состояние Родителя (Р) проявляется в том, что он, с одной стороны, даст советы, заботится, с другой — контролирует, запрещает. Неза-

¹ Психология. Словарь. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Политиздат, 1990. — С. 405.

² Там же. — С. 406.

висимость поведения, компетентность, скептицизм, амбиции присущи состоянию Взрослого (В). Даже по внешним признакам (жестам, мимике) можно определить позицию собеседника.

Единица общения трактуется Э. Берном как транзакция. Один человек (или несколько) посылают в адрес партнеров транзакционный стимул, что свидетельствует о возникновении общения. Ответная реакция именуется транзакционной. Цель транзакционного анализа выяснить:

какое состояние Я послало транзакционный стимул, а какое состояние ответило на это транзакционной реакцией (т. е. изучить состояния Я);

какое состояние активизировано в каждом из партнеров, как эти состояния взаимодействуют.

ТА позволяет представить диалог через транзакции и выразить это для большей наглядности графически.

Основываясь на специфике ТА, учитывая его потенциальные возможности, мы предприняли попытку (в курсе "Библиотечное общение") обучить будущих библиотекарей использованию этого уникального анализа для распознавания реальных транзакций между библиотекарями и читателями (на примере их взаимодействия в вузовской библиотеке), причем внимание акцентировалось на оптимальных транзакциях в библиотечном общении [3].

Наряду с ТА делалась попытка выявить уровни общения библиотекарей и читателей — примитивный (манипулятивный), игровой (ролевой), уровень масок, деловой, духовный [4] и одновременно определить их "пристройки", под которыми понимается «...произвольное приспособление человеком положения своего тела для воздействия на внешний объект с тем, чтобы приспособить этот объект к своим нуждам "сверху", "снизу", "наравне"»³. В общении библиотекаря и читателя можно выделить пристройку "наравне", "снизу" (когда библиотекарь неуверен, у него занижена самооценка), "сверху" (когда библиотекарь держит себя свысока по отношению к читателю).

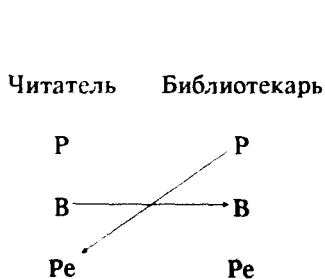
После теоретического ознакомления с ТА на лекции каждая пара студентов (партнеров по общению, из которых один выступает в роли библиотекаря, другой — в роли читателя-студента) демонстрирует на практическом занятии один из типов транзакций, уровней общения и соответственно им — пристройку. Студенты воспроизводят диалоги,

³Ершов П. М. Технология актерского искусства / Всесоюз. театр. о-во. — М., 1959. — С. 172.

где они были в позиции читателя, или наблюдаемые в библиотеке диалоги с другими студентами, или "разыгрывают" их самостоятельно. За основу анализа брался не весь текст диалога, т. е. не все транзакции, а те, что составляли его квинтэссенцию, те, через которые четко проявлялись позиции контактирующих, их состояния Я.

Попытаемся рассмотреть конкретные примеры диалогов в библиотеке в соответствии с разработанными Э. Берном типами транзакций.

Транзакции без взаимодополнения или перекрестные. Библиотекарь или читатель отвечают друг другу не с той позиции, которой адресовался исходный транзакционный стимул. Например:



Диалог 1-й

Читатель: "Девушка, я интересуюсь НЛЮ, порекомендуйте, пожалуйста, что-нибудь из новинок. Совсем недавно я была очевидцем..." Библиотекарь прерывает ее: "Знаете, меня все эти выдумки абсолютно не интересуют. А за списком литературы по теме обратитесь в библиографический отдел".

Читатель с исходной позиции Взрослого адресует к позиции библиотекаря, тоже Взрослого, в ответ библиотекарь выступает с позиции Родителя, адресуясь к позиции читателя-Ребенка (пристройка у библиотекаря "сверху", он пытается уколоть читателя, манипулирует им, возможно, в силу привычки поучать, наставлять). Библиотекарь посягает на святая святых — доверие читателя к нему.

Иногда библиотекарь в позиции авторитарного Родителя унижает читателя своим недоверием к его читательской подготовке. Налицо распространенная манипуляция типа: "Книга не для Вас". Пристройка у такого библиотекаря "сверху", стиль поведения пренебрежительный, агрессивный. К счастью, редко случается, что библиотекарь выступает с позиции Родителя как примитивный партнер, оскорбляющий достоинство читателя.

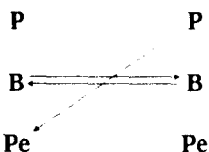
Некоторые студенты проигрывали позиции библиотекаря-Ребенка. В одном случае это был Ребенок, неуверенный в себе, с заниженной самооценкой, неумеющий защитить свое человеческое достоинство, с пристройкой "снизу". В другом же случае библиотекарь надевал маску

самоуверенного, избалованного Ребенка, которому все дозволено, пристройка у него "сверху".

Анализ перекрестных транзакций, проведенный студентами, выявил разнообразие, многовариантность диалогов, однако они свидетельствуют прежде всего о невысоком уровне культуры общения библиотекарей и читателей.

При скрытой транзакции сообщение транзакционного стимула несет разные смысловые нагрузки: одно является явным, другое — скрытым, подразумеваемым, сообщения адресованы разным позициям партнеров (участвуют, как правило, несколько состояний Я).

Читатель Библиотекарь



Диалог 2-й

Читатель: "Скажите, когда выйдет Ирина Анатольевна?"
Библиотекарь: "В отпуске она".
(Надоели, только ее и спрашивают. Избаловала этих студентов своим вниманием.)

В скобках указано предполагаемое скрытое сообщение, о котором можно судить по интонации, мимике говорящего. На явном (социальном) уровне происходит общение между Взрослыми, а на скрытом (психологическом) уровне — между Родителем и Ребенком (библиотекарь покровительственно, в позиции Родителя, адресует к позиции читателя-Ребенка). Этот читатель, как и многие другие, предпочитает, чтобы его обслуживала И.А., компетентный библиотекарь, интересный собеседник, душевный человек. Ироничная реплика библиотекаря (с подтекстом) свидетельствует, очевидно, о том, что в душе он завидует коллеге.

Скрытые транзакции говорят о психологической некомпетентности библиотекарей, проявляющейся преимущественно в интонации, взгляде, повороте головы и т. п.

Оптимальным вариантом являются взаимодополняющие транзакции. После транзакционного стимула следует естественная, ожидаемая реакция. Процесс транзакции проходит без помех, партнеры общаются с одной и той же позиции (Ребенок с Ребенком, Родитель с Родителем, Взрослый со Взрослым).

Читатель Библиотекарь

Р Р

В \longleftrightarrow В

Ре Ре

Диалог 3-й

Читатель: "Будьте добры, мне к семинару нужны книги из этого списка". Библиотекарь: "Могу предложить лишь две, остальные на руках. Посмотрите еще вот эти книги, они на ту же тему".

Библиотекарь отвечает с той позиции, какую занял читатель в отношении библиотекаря (т. е. с позиции Взрослого).

Как правило, библиотекарь в большинстве диалогов с читателями получает стимул в позиции Взрослого, с этой же позиции он посылает ответную транзакцию. Уровень общения — деловой или в редких случаях — духовный, пристройка библиотекаря и читателя "на равных".

Следует заметить, что в позиции Взрослого библиотекарь далеко не всегда выступает компетентным специалистом, нередко диалоги носят неоправданно свернутый характер (библиотекарь не учитывает читательские потребности, интересы и другие мотивы чтения и т. п.).

Опыт работы со студентами показывает, что ТА библиотечных диалогов целесообразно использовать в совокупности с анализом их уровней общения и видов "пристроек", так как это способствует более глубокому анализу будущими специалистами своего взаимодействия с потенциальными читателями.

Для студентов-заочников интересной и плодотворной оказалась контрольная работа по курсу "Библиотечное обслуживание". Каждый студент должен был: зафиксировать 50 диалогов библиотекарей и читателей, провести транзакционный анализ каждого диалога, обобщить результаты и сделать выводы о культуре общения библиотекарей и читателей.

По мнению студентов, знакомство с ТА углубляет их знания по психологии общения, повышает интерес к профессии.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. — Л.: Лениздат, 1992. — 400 с.
2. Добрович А.Б. Общение: наука и искусство. — М.: Знание, 1980. — 114 с.

3. Езова С.А. Коммуникативная компетентность // Сов. библиотековедение. — 1992. — № 2. — С. 72—78.

4. Добрович А.Б. Воспитателю о психологии и психогигиене общения: Кн. для учителя и родителей. — М.: Просвещение, 1987. — С. 83—113.