

Transactionele Analyse. Inzicht in communicatie-patronen



Frank Hoes

Communicatie is actie en reactie

Communicatie doe je altijd met een ander. Communicatie is daarom altijd actie en reactie, één eenheid van boodschap en ontvangst, één transactie: persoon A zegt iets (actie), persoon B reageert (reactie).

De theorie van de Transactionele Analyse (TA) beschrijft en analyseert deze *eenheid* : hoe jij en de ander spreekt, luistert, ontvangt, vertaalt en reageert.

**“Eerste wet van communicatie:
je kan niet niet communiceren”**

TA biedt een zeer bruikbaar en diepzinnig instrument dat je bij reflectie op houding, gedrag en bijbehorende communicatie inzet, voor jezelf en om de ander te begrijpen.

Door de inzichten van TA toe te passen neemt je communicatie in kracht en effectiviteit enorm toe.

2

Communicatie vanuit drie bronnen

TA beschrijft dat je communiceert vanuit drie sub-persoonlijkheden, drie sub-persoonlijkheden binnen je gehele persoonlijkheid. '*Persoonlijkheid*' is het totaal van je gedragingen, houding en vaardigheden, gevormd door je waarden, normen, eigenschappen en overtuigingen.

Deze sub-persoonlijkheden zijn altijd aanwezig in je communicatie en geven invulling aan de wijze waarop je voelt, denkt en handelt.

Reflectie op deze acties en reacties van je sub-persoonlijkheden, leveren inzicht op over je gevoel, je gedachten en je gedrag. Het aardige hiervan is dat als je ze bij jezelf herkent, je ze ook bij de ander ziet. De theorie biedt een hulpmiddel om je eigen en andermans communicatie te onderzoeken op gedrag en de effectiviteit ervan. TA gaat uit van drie verschillende sub-persoonlijkheden, ook wel zijnswezens genoemd:

ouder, volwassen en kind.

Ouder

In ieder mens schuilen de stemmen en geluiden van de ouders. Van kindsbeen af vertellen zij je wat goed en niet goed is. Zij voeden op, stellen grenzen en moedigen aan. Je hoort regels, opvattingen, waarden, normen en overtuigingen. Aldus word je gesocialiseerd vanaf je geboorte tot het moment van meer onafhankelijkheid. Je hoort vele 'nee's' en 'niet doens', ontvangt corrigerende tikjes, je wordt weggehaald uit gevaarlijke situaties, en ziet boze gezichten bij 'overtredingen' van hun wetten. Met het opgeheven vingertje wordt verteld wat goed voor je is. Aldus wordt ondergedompeld in een bad van regels en voorschriften onder het mom van 'zo zijn onze manieren'.

Naast dit opvoedende, vaak kritische en soms strenge deel in de ouder, is er ook een zorgzaam deel in je van de ouder. Je wordt beloond bij volgend gedrag. Je ontvangt warmte en liefde zonder voorwaarde. Er wordt gezorgd voor je en over je gewaakt. De zorg kan echter ook doorschieten naar betutteling, bescherming en klein houden. Dan wordt de zorg minder positief. Dan wordt namelijk een deel van je onafhankelijk niet serieus genomen.

Deze aangeleerde ouderpatronen - als kind neem je deze klakkeloos over als de waarheid - blijven je gehele leven in meer of mindere mate manifest bij je. Het is een geluidsband die je hele leven meedraait in communicatie. Een interne dominee die vaak aan het woord is en je waarschuwt voor allerlei kwaads, goeds en risico's.

Veel ouderinformatie vindt je in je huidige leven terug onder de uitspraken:

ik moet...
dat moet...
het hoort nu eenmaal zo
zo zijn onze manieren
dat is echt niet gepast..

Kind

De tweede sub-persoonlijkheid is het kind. Dat bestaat ten eerste uit het vrije kind. Het kind in je dat het liefst speelt, zichzelf is. Lekker met je eigenschappen en kwaliteiten op pad: opgewekt, nieuwsgierig en creatief. Het wil onderzoeken, aanraken, voelen en ervaren.

De kind-energie heeft geen agenda, planning en houdt geen (beperkt) rekening met zijn omgeving. Het doet gewoon wat het zelf wil. Tijdsbesef verdwijnt in het spel. Het kind leeft naar zijn eigen eigenschappen en inzichten.

De kind-sub-persoonlijkheid bestaat ook uit een opstandig deel. Dit in reactie op verstoring van zijn spel. Het kind in je wordt boos en geïrriteerd. Het raakt uit zijn spel en wil dat niet.

Het kind kan ook reageren door meegaandheid en aangepast gedrag. Het kind in je voegt zich dan naar de regels van de ouders en het sociale systeem. Het is lief en volgzaam. Die volgzaamheid manifesteert zich ook richting zeuren, klagen en passiviteit gaan.

Volwassen

In de loop van het leven ga je je eigen bewustzijn ontdekken. Je neemt niet alles meer klakkeloos aan. Je gaat vragen stellen. Dit is het begin van je zelfverwezenlijking en je onafhankelijke opstelling.

Je gaat verschillen ontdekken tussen de aangeleerde ouderopvattingen en je gevoelsmatige levensopvatting in je vrije kind. Je gaat vragen stellen en op onderzoek uit. Je wordt een werkelijkheidszoeker. Je ontwikkelt langzamerhand een doordachte levensopvatting. Begrip en beheerste reactie staan voorop.

De juiste tekst op het juiste moment

Waarom is het nu handig te weten welk zijnswezen, welke sub-persoonlijkheid – ouder, volwassen of kind - aan het woord is?

Communicatie is vaak al erg lastig, zeker als er wat druk op de zaak is. Elkaar begrijpen, begrijpen waarom je zegt wat je zegt, inzien waar tekst vandaan komt, helpt je enorm het juiste te zeggen op het juiste moment.

En daarmee wordt jouw communicatie een stuk krachtiger.

Zomaar wat 'juiste' teksten?

Hieronder staan een aantal voorbeeldteksten* van een van de drie sub-persoonlijkheden bij een en hetzelfde onderwerp. Kijk maar eens naar de effectiviteit en het waarheidsgehalte van de uitspraken. Welke reactie zou je zelf geven in de beschreven situatie?

* Mocht je verder willen oefenen. In de bijlage staat een tabel met allerlei uitspraken.

Aan jou om in te vullen van welke sub-persoonlijkheid deze afkomstig is.

Er is een antwoordenblad om je antwoorden te controleren.

ouder (o)	volwassen (v)	kind (k)
je moet altijd bereikbaar zijn	ik zet vandaag mijn telefoon uit, ik wil ongestoord kunnen werken	word ik weer gestoord door die rot telefoon
mijn medewerkers gehoorzamen mij	ik probeer mijn mensen te motiveren en enthousiasmeren	als ik word tegengesproken dan negeer ik haar gewoon
je moet goed je best doen	ik kan niet meer doen dan ik kan	ik ga vandaag lekker wat anders doen
ik mag mijn manager niet tegenspreken	ik mag mijn manager altijd iets vragen als ik hem niet begrijp	van wat mijn manager doet klopt geen bal
mag ik me zo afzonderen en concentreren op een deel van het werk?	ik wil mijn afspraken nakomen en daarom organiseer ik het nu zo	ik zit heerlijk te werken aan dat plan

Kracht en effectiviteit van de sub-delen

De ouder is sterk in opvoeden en commanderen. Het kind blinkt uit in creativiteit, richting geven en kan zelfs visionair zijn. De volwassen zoekt balans tussen de energieën van de sub-persoonlijkheden en creëert daarmee wegen om zaken te realiseren.

Geen van de sub-persoonlijkheden is per definitie goed of fout. Het gaat om de situatie: het juiste doen op het juiste moment, met de juiste reden, drijfveren en motivatie. Ieder van de sub-persoonlijkheden draagt daar situationeel aan bij.

5

Communicatiepatronen

In communicatie treedt er een aantal veel voorkomende patronen van actie en reactie op.

Een bepaald type communicatie roept (vaak) automatisch een vaste reactie op.

volwassen – *volwassen*
ouder – *opstandig kind*
spelend kind – *spelend kind*
opstandig kind – *ouder*
ouder – *ouder*

Van parallelle communicatie is sprake als er tussen twee dezelfde sub-persoonlijkheden wordt gecommuniceerd. Dus bijvoorbeeld tussen kind en kind of tussen volwassen en volwassen. Deze communicatie verloopt meestal

vlekkeloos omdat de communicatie gelijkwaardig is vanuit dezelfde achterliggende patronen.

Lastiger wordt het als de communicatie tussen verschillende sub-persoonlijkheden gaat verlopen. Communicatie vanuit één sub-persoonlijkheid roept al snel de standaard sub-persoonlijkheid van de ander op. Hieronder een aantal voorbeelden waaruit dat blijkt:

oudergedrag roept opstandig kindgedrag op

O: Ben je nu weer te laat?

K: Waar bemoei jij je mee?

kindgedrag roept oudergedrag op

K: Het gaat me nooit lukken, ik kan het niet!

O: Ik zal je helpen, dan komt alles goed.

Doorbreken van patronen

De kunst is om deze vaste patronen te doorbreken, je niet te laten verleiden tot ineffectief gedrag en te reageren vanuit een andere sub-persoonlijkheid, namelijk de volwassenen.

Automatisch je sub-persoonlijkheid laten spreken kan handig zijn, maar vaak ook niet als je reageert op een wijze waar je later spijt van hebt. Je hebt namelijk mogelijk een kans laten liggen op een effectieve en krachtige interventie om het gesprek een kant op krijgen die jij wilt.

Terug naar het voorbeeld van hierboven:

Een reactie op de eerste situaties zou kunnen zijn op de vraag van de ander:

“ik heb redenen om te laat te zijn, er was een ongeluk gebeurd”.

En in het geval van de kindvraag: het kind zelfstandig te maken met de vraag: “met welk onderwerp kan ik je helpen?”.

Wereldblik: waarden, normen en overtuigingen

Vanuit je sub-persoonlijkheden kijk je naar de wereld. De aangeleerde waarden en normen van het sociale systeem waarin je bent opgegroeid bepalen dat voor een groot deel. Verder zullen ontwikkelde overtuigingen je wereldblik invulling geven.

De ouder in je zal snel iets afkeuren omdat het niet aansluit op je aangeleerde sociale systeem. “Wat ik niet ken, dat doe ik niet en keur ik af”. Als kind-sub-persoonlijkheid is je omgeving een grote speeltuin zonder enig gevaar. Als volwassenen kies je een weg tussen belemmering en avontuur.

De kunst is dan ook om je oudersysteem te kennen; te weten wanneer het speelt en als het je mogelijk in de weg staat. Zodat je het heilige 'moeten' uit kunt zetten om het spelende kind de ruimte te geven en om met je volwassen-sub-persoonlijkheid een wijze keuze te maken.

Hoe ontwikkel je je volwassen-sub-persoonlijkheid?

I Niet oordelen

De ouder-sub-persoonlijkheid oordeelt, normeert, kent alleen de eigen weg en gelooft heilig in het eigen gelijk. Minder ouder word je dus door minder (en niet) te oordelen, niet te normeren, en wel door nieuwsgierig en onbevangen te zijn. Word je eerst maar eens bewust van de vele oordelen die je geeft op een dag, allemaal ouder-taal.

II Opschorten

De volwassen vraagt altijd eerst; schort het antwoord en het oordeel op. Hij/zij zoekt naar de werkelijkheid, neemt geen verantwoordelijkheid over en laat zich niet gijzelen door aangeleerde waarden, normen en overtuigingen en emotionele energie van de kind-sub-persoonlijkheid.

III Het volwassendeel vraagt en luistert

De kracht van een vraag kan groter zijn dan vele antwoorden samen. Stel open vragen, zeker als er onduidelijkheden zijn. Probeer te ontdekken wat waar is. Voorkom dat je in een argumentatiestrijd raakt verweekt, dat kan altijd later nog, als dat nodig mocht zijn.

Luister en kijk goed. Ook naar wat er niet of tussen de regels door wordt gezegd. Als je spreekt kun je niet observeren en daarmee kun je belangrijke informatie missen.

**“ De kracht van één vraag kan groter zijn
dan vele antwoorden tesamen**

IV Principes in plaats van acties

Op principiële niveau is er vaker meer overeenkomst dan op praktisch niveau. Als je zoekt naar de intentie van de ander ontstaat er wederzijds begrip.

V Niet laten inperken en gijzelen

Laat je niet inperken door het 'moeten' en 'niet mogen' van de ouder-sub-persoonlijkheid. En laat je niet gijzelen door angst en boosheid van het kind.

Colophon

Tekst en figuren: Frank Hoes 2012-1018
Met bronvermelding mogen deze teksten worden gebruikt
www.frankhoes.nl

Hieronder staan enkele uitspraken. Probeer maar eens te achterhalen wel 'stem' (sub-persoonlijkheid) spreekt. Merk je ook de effectiviteit van de uitspraak of gedachte?

Bij een enkele uitspraak zal blijken dat er mogelijk twee sub-persoonlijkheden aanwezig zijn.

Niet alles is even klip en klaar en ondubbeldzinnig in te delen.

De antwoorden staan op de pagina hierna.

		O	V	K
1	Ik weet precies met welk type werk ik mijn tijdsbesef helemaal kwijt raak			
2	Als die medewerker dat nog een keer doet, spreek hem dan daarop aan			
3	Luister eens, vanuit mijn ervaring weet ik wat goed voor je is.			
4	Brr.. wat heb ik een hekel aan van die machtsmannetjes.			
5	Uitzoeken waar mijn ongenoegen op stoelt, dat doe ik graag.			
6	Als iemand me direct aanspreekt dan kan ik soms onzeker zijn.			
7	Ik irriteer me aan zeurpieten en treuzelaars.			
8	Als je het nu zus-en-zo doet, dan is het sneller klaar.			
9	In mijn leven heb ik een paar ontwikkelpunten.			
10	Heerlijk om creatief de boel een beetje op te stoken.			
11	Het uiten van een tegengestelde mening in een groep doe ik met alle gemak.			
12	Ik heb helemaal genoeg van die idiote ontwikkeling naar een regiegemeente.			
13	In onze organisatie werkt projectmanagement gewoon niet omdat niemand afspraken na komt.			
14	Projectmanagement is in ontwikkeling in onze organisatie, ondanks het feit dat afspraken niet altijd worden nagekomen.			
15	Burgerparticipatie is een doodlopende weg.			
16	Besturen ontbreekt het vaak aan kwaliteiten om goede afwegingen te maken in complexe dossiers.			
17	Ik stel voor dat iedereen zijn onderdelen van de planning inlevert bij mij, dan maak ik een totaaloverzicht.			
18	Bewoners moeten maar eens ophouden met dat gezeur en gewoon tevreden zijn.			
19	Projectontwikkelaars zijn alleen maar uit op vette winsten en kijken niet naar kwaliteit.			
20	Er valt veel te zeggen voor de bezwaren die bewoners maken.			

Antwoorden

		O	V	K
1	Ik weet precies met welk type werk ik mijn tijdsbesef helemaal kwijt raak			x
2	Als die medewerker dat nog een keer doet, spreek hem dan daarop aan		x	
3	Luister eens, vanuit mijn ervaring weet ik wat goed voor je is.	x		
4	Brr.. wat heb ik een hekel aan van die machtsmannetjes.			x
5	Uitzoeken waar mijn ongenoegen op stoelt, dat doe ik graag.		x	
6	Als iemand me direct aanspreekt dan kan ik soms onzeker zijn.			x
7	Ik irriteer me aan zeurpieten en treuzelaars.			x
8	Als je het nu zus-en-zo doet, dan is het sneller klaar.	x		
9	In mijn leven heb ik een paar ontwikkelpunten.		x	
10	Heerlijk om creatief de boel een beetje op te stoken.			x
11	Het uiten van een tegengestelde mening in een groep doe ik met alle gemak.		x	
12	Ik heb helemaal genoeg van die idiote ontwikkeling naar een regiegemeente.			x
13	In onze organisatie werkt projectmanagement gewoon niet omdat niemand afspraken na komt.			x
14	Projectmanagement is in ontwikkeling in onze organisatie, ondanks het feit dat afspraken niet altijd worden nagekomen.		x	
15	Burgerparticipatie is een doodlopende weg.			x
16	Besturen ontbreekt het vaak aan kwaliteiten om goede afwegingen te maken in complexe dossiers.		x	
17	Ik stel voor dat iedereen zijn onderdelen van de planning inlevert bij mij, dan maak ik een totaaloverzicht.		x	
18	Bewoners moeten maar eens ophouden met dat gezeur en gewoon tevreden zijn.	x		
19	Projectontwikkelaars zijn alleen maar uit op vette winsten en kijken niet naar kwaliteit.			x
20	Er valt veel te zeggen voor de bezwaren die bewoners maken.		x	