

Универзитет „Св. Кирил и Методиј“
Технолошко - металуршки факултет – СКОПЈЕ



ПОДОБРУВАЊЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНИТЕ КОМУНИКАЦИСКИ ВЕШТИНИ

Станислав Петковски

Бети Андоновиќ

Рецензенти:

1. **д-р Елена Ачковска-Лешковска**, вонреден професор на Филозофскиот факултет во Скопје, Институт за психологија
2. **д-р Марина Хаџи-Пешиќ**, вонреден професор на Филозофскиот факултет во Ниш, Департман за психологија

СОДРЖИНА

<i>I. ПОИМ ЗА КОМУНИКАЦИЈА И НЕЈЗИНА ИСТОРИЈА</i>	5
1. Интерперсонална комуникација	7
1.1. Поим за комуникација	7
1.2. Историја на комуникацијата	8
1.3. Основи на комуникација со другите - интерперсонална комуникација	20
1.4. Масовни комуникации	23
1.5. Што не е комуникација, или предрасуди за комуникацијата	24
1.6. Основни поими во комуникацијата	26
1.7. Информација	26
2. Основи на комуникација со другите. Комуникацијата како психолошка потреба на луѓето	32
2.1. Поради што луѓето комуницираат	32
2.2. Потреба за дразба	32
2.3. Потреба за структура	36
2.4. Потреба за признание (позиција)	52
<i>II. ПОДЕЛБА НА КОМУНИКАЦИЈАТА</i>	55
3. Видови интерперсонална комуникација	57
3.1. Вербална комуникација	58
3.2. Невербална комуникација	59
3.3. Комуникацијата и начини на изведба	61
3.3.1. Кристализација	62

3.3.2. Интерперетација	63
3.3.3. Конфронтација	64
3.3.4. Повратна информација (Feedback)	65
3.3.5. Пофалба	67
3.3.6. Критика	68

III. ТРАНСАКЦИСКА АНАЛИЗА КАКО ТЕОРИЈА КОЈА ЈА ОБЈАСНУВА ЛИЧНОСТА	71
4. Трансакциската Анализа како референтна рамка за објаснување на интерперсоналната комуникација	73
4.1. Основни единици на комуникацијата. Строук и Дискаунт	73
4.2. Родителската улога и воспитувањето во дистрибуција на Строуковите. Строук економија	77
4.3. Дискаунтирање (игнорирање) како замена на недостаток на Строукови	80
5. Пасивно однесување како резултат на дисфункционална комуникација со Дискаунт	85
6. Его состојби од аспект на Трансакциската анализа како метод на објаснување на интерперсоналната комуникација	87
7. Функционална и структурална анализа на Его состојбите	89
7.1. Феноменот на Его состојби	89
7.1.1. Его состојба Дете	90
7.1.2. Его состојба Родител	92
7.1.3. Его состојба Возрасен	95

7.2. Структурална анализа од втор ред	97
7.3. Функционална анализа	101
7.3.1. Функционална анализа на ЕС Дете	102
7.3.2. Функционална анализа на ЕС Родител	103
7.4. Препознавање (дијагностицирање) на Его состојбите	107
8. Трансакции на Его состојбите како дел од интерперсоналната комуникација	110
8.1. Трансакции и нивна поделба	110
8.2. Неколку правила во комуникацијата од аспект на Трансакциската анализа	115
9. Рекет чувства. Рекет систем	118
9.1. Опции за излегување од Рекет	120
10. Игри	123
10.1. Начини на истражување на Игрите и Рекет системот	123
10.2. Три основни начини на илустрирање на Игрите	124
10.3. Степени и имиња на Игрите	126
11. Животни позиции	131
<i>IV. ЛИЧНОСТА И ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА</i>	139
12. Личноста и комуникацијата	141
12.1. Првата година од животот во развојот на личноста и подлога за идниот начин на комуникација	141
13. Потешкотии во интерперсоналната комуникација	144
13.1. Пречки во дијалогот	146

14. Конфликти и нивно разрешување. Видови конфликти	151
14.1. Конфликт од системски аспект	159
14.2. Конструктивни реакции	160
14.3. Деструктивни реакции	161
15. Преговарањето како начин за успешно разрешување на интерперсоналните конфликти и конфликтите во група	164
15.1. Што е преговарање?	164
15.2. Општи услови во преговарањето	165
15.3. Општи особености на личноста во преговорите	167
15.4. Тек на преговарањето во фази	170
16. Комуникација во деловни средини	174
16.1. Начини на совладување на вештината за ефикасна интерперсонална комуникација во деловни средини	174
16.2. Комуникација со „тешки“ клиенти	177
16.3. Презентација како специфичен облик на комуникација	180
16.3.1. Цели на комуникацијата со презентација	181
16.3.2. Структура на презентацијата	184
16.3.3. Почетен дел на презентацијата	186
16.3.4. Завршен дел на презентацијата	188
16.3.5. Визуелни помагала	188
16.3.6. Изведба	190
16.3.7. Техники на говорење	192
16.3.8. Заклучок	196
17. Комуникација во семејна средина	197
17.1. Структура на семејство и комуникација	200

17.2. Функционалност и дисфункционалност во семејството	203
17.3. Нормално и функционално семејство и комуникацијата	208
17.4. Основни типични комуникации во семејната средина	209
ЛИТЕРАТУРА	213



**Станислав
Петковски -
Сашо**

од Скопје,
е специјалист
по клиничка
психологија,
СТА трансак-
циски анали-
тичар и

семеен системски терапевт.

Шој е основач и раководител на психолошко советувањето Модус-Центар. Еден е од оснивачите и е претседател на Здружението за трансакциска анализа на Македонија и член на европското (ЕАТА) и светското здружение (ИТАА) за трансакциска анализа. 20 години води групни семинари во кои учесниците можат да учат и усовршуваат комуникациски вештини.

Консултант е на повеќе фирми од областа на градење на тимот и вештини во комуникацијата. Автор на книгите „Кога мечката е свиња“ и „Оружјата на критичкиот родител“, во кои се анализираат погрдните зборови како начин на комуникација. Автор е и на повеќе написи во неделници и трудови од областа на трансакциската анализа.

**Бети
Андоновиќ**

од Скопје,
доктор по
математички
науки,
работи како
доцент на
Технолошко -
металуришки-
от факултет во Скопје.



Во нејзината група предмети спаѓаат предметите од областа на математиката, информатиката и комуникациските вештини. Член е Управниот одбор на МАТА – македонската асоцијација за трансакциска анализа, европската асоцијација за трансакциска анализа ЕАТА, како и на интернационалната асоцијација за трансакциска анализа ИТАА.

Автор и коавтор е на повеќе научни и стручни трудови од областа на математиката, посебно од областа на алгебарската топологија, како и на трудови од областа на трансакциската анализа.

Резултатите од нејзините истражувања ги презентирала на бројни национални и меѓународни научни семинари, конгреси и конференции.

ПРЕДГОВОР

Оваа книга е голем дел од предавањата што авторите ги одржувале повеќе години на семинари и конгреси, како и по предметот *Комуникациски вештини* на Технолошко-металуршкиот факултет во Скопје. Иако книгата е првенствено наменета за студентите од Технолошко-металуршкиот факултет кои го изучуваат овој предмет, таа е и за студентите од Институтот за психологија при Филозофскиот факултет како дополнителна литература за предметите *Клиничка психологија*, *Теории на личност* и *Сознајни процеси*. Книгата може да ја чита секој што сака сопствен развој на нови комуникациски вештини, но и подобро да ги разбере класичните начини на интерперсонална комуникација во семејната, работната и пошироката социјална средина.

Ракописот е структуриран во четири тематски целини: *Поим за комуникација и нејзина историја*, *Поделба на комуникацијата*, *Трансакциската анализа како теорија која ја објаснува личноста* и *Личноста и интерперсоналната комуникација*.

Во *првиот* дел авторите даваат одговор на прашањето *зошто луѓето комуницираат* преку опис на трите основни психолошки потреби: за стимулација, за структура и за признание. При тоа, направена е разлика помеѓу поимот комуникација во поширока смисла и интерперсонална комуникација. Во контекст на поширокото значење, даден е кус историски преглед на начините и средствата за комуникација кои се менувале со тек на времето во

согласност со техничко-технолошкиот развој. Во анализата, пак, на интерперсоналната комуникација елаборирани се неколку прашања: основни поими и правила во комуникацијата, предрасуди за комуникацијата, интерперсонални комуникациски вештини и масовни комуникации.

Во *вториот дел* наведени се неколку поделби на комуникацијата, извршени според различни критериуми на класификација. Покрај пошироко познатите видови на вербална и невербална комуникација, објаснети се експлицитната и имплицитната, како и шесте аспекти на проактивното однесување во интерперсоналната комуникација: кларификација, интерпретација, конфронтација, повратна информација, пофалба и критика.

Во *третиот дел* интерперсоналната комуникација се објаснува од позиција на теоријата на личност Трансакциска анализа, при што се користат автентичниот јазик и основните концепти во триделниот модел за психолошка структура на личноста. Трите дела се наречени Его состојби и тие се: Дете, Родител и Возрасен. Овде е потребно да се напомене дека Его состојбите се пишуваат со голема почетна буква (пракса која важи и во странската литература) за да се направи разлика помеѓу соодветната Его состојба и вообичаеното значење на именката. На пример, зборот Возрасен ќе значи дека зборуваме за Его состојба, додека ако пишуваме за полнолетна личност пишуваме - возрасен. Истото важи и за други поими од оваа област. На пример, Игри со голема почетна буква ќе значи дека се работи за психолошки Игри, а не за игри во вообичаена смисла на оваа именка. Авторите овде ги дефинираат и основните единици на комуникацијата: *Строук* и

Дискаунт, кои се како термини преземени со нивното оригинално име. Авторите се одлучија за овој чекор, откако по неколку не толку успешни обиди да им се најде соодветен превод во преводи на оригинална литература од англиското говорно подрачје, последните преводи сепак го прифатија оригиналното име на овие важни поими. За полесно разбирање и усвојување на ваквиот специфичен вокабулар, користиме шематски прикази и илустрации со примери.

Четвртиот дел го обработува развојниот аспект на комуникацијата од психоаналитичка позиција, односно најраното детство како подлога за идниот начин на комуникација. Во овој дел фокусот е ставен на пречките во комуникацијата, изразени преку објективните и субјективните пречки во дијалогот, конфликтните ситуации и справувањето со „тешки“ соговорници. Поглавјето завршува со опис на комуникацијата во деловна и семејна средина. Ефикасноста на комуникацијата во деловна средина е разгледувана низ призма на односите со колегите и претпоставените од една страна, и со клиентите од друга страна. Во однос на семејството поставена е теза за зависност на квалитетот на комуникацијата од структурата и функционалноста на семејството и не помалку важно е дека начинот на комуникација трансгенерациски се пренесува.

Како автори упатуваме голема благодарност до рецензентите на овој текст: д-р Елена Ачковска-Лешковска, вонреден професор на Филозофскиот факултет во Скопје, Институт за психологија, и д-р Марина Хаџи-Пешиќ, вонреден професор на Филозофскиот факултет во Ниш, Департман за психологија, чии забелешки и упатства значително помогнаа во прочистувањето на текстот и формирање негов оптимален тек.

Од авторите

I. ПОИМ ЗА КОМУНИКАЦИЈА И НЕЈЗИНА ИСТОРИЈА

1. ИНТЕРПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

1.1. Поим за комуникација

Терминот комуникација во најопшт случај значи пренесување или размена на некои содржини. Овој термин е повеќедимензионален и ги опфаќа физичките процеси дефинирани во кибернетиката, а во поширока употреба го означува и транспортот и неговите патеки.

Од психолошки аспект, **интерперсонална комуникација означува контакт, однос помеѓу луѓето**. Се остварува низ непосреден контакт со вербални и други видови на симболи, или преку технички средства доколку контактот се остварува на далечина. Контактот може да биде персонализиран доколку се остварува конкретно меѓу луѓето, а може да биде и деперсонализиран - преку установи или преку пишувани или електронски медиуми.

Комуникацијата е поим со кој се објаснува социјалната интеракција. Кога луѓето имаат меѓусебна интеракција, независно од тоа со какви средства или на кој начин ја остваруваат, велиме дека тие комуницираат.

Подолу ќе дадеме еден приказ на развојот на средствата за комуникација кои влијаеле на начинот и квалитетот на комуникацијата меѓу луѓето. Од ова јасно се гледа дека и самиот цивилизациски напредок е поврзан со комуникацијата. Имено, како напредува технолошкиот и социјален живот, така се појавуваат нови средства за комуникација. Како тие средства ја подобруваат и ја забрзуваат комуникацијата, се отвара нова

димензија на комуникацијата која е подлога за нови решенија и за нови идеи.

Денес масовноста со која се комуницира и бројот на вклучени единки во таа комуникација, како и брзината со која доаѓа информацијата до примателот, е речиси незамислива за луѓето од пред повеќе од 50 години. Таа брзина и масовност е до таа мерка изразена што го загрозува интегритетот на индивидуата и претпоставува зголемена контрола врз самиот човек. Во одредени случаи можеме да видиме дека информацијата и новитетот во комуникацијата се пред егзистенцијалистичката смисла на самото комуницирање. Ова повлекува со себе веќе различно гледање на самата масовност на комуникациите и е предмет на социолошки, психолошки и психијатриски истражувања.

1.2. Историја на комуникацијата

Комуникологијата, како што во последните години се нарекува научната дисциплина која ја проучува комуникацијата, е нова наука во подем. Така, проучувањето на развојот и историските текови на таа наука се чинат важни, зашто на тој начин се прави ревизија и предиктивно се претпоставува нејзиниот развој.

Проучување на историјата на теоријата за комуникација е проучување на идеите за комуникација од XIX век па се до денес. Овие идеи се развиле во рамките на различни науки: филозофија, историја, психологија, социологија, етиологија, биологија, економија и политичките науки, географија, кибернетика и когнитивните науки.

Потеклото од многу науки во проучување на историјата на комуникацијата е всушност историја и проучување на комуникациските теории во многуте научни дисциплини. Појавата на овие комуникациски теории, во зависност од своето

појдовно одредиште, неретко биле спротивставени едни на други. Инцидентниот прилив и одлив на вакви достигнувања претпоставува проблем за линеарно и историски јасно развојно проучување.

Како и да е, во XIX појавата на мислењето за општеството како организам, како целина на органи со определени функции се иснипиранија за првите концепции за една единствена „наука за комуникацијата“, а оттаму дека комуникацијата може да биде фактор за интеграција на човекот во општеството.

1. Прв концепт. Почетокот во научниот пристап во проучувањето на теориите на комуникацијата може да се смета крајот на XVIII век со првата научна формулација на **Адам Смит** (Adam Smith) за придонесот на комуникацијата во организација на колективната (тимска) работа во фабриките и во структурирањето на економските ефекти. Така, од комерцијален аспект, поделбата на трудот овозможувала поголема ефикасност и профит, а тоа можело да се постигне со унапредување на комуникацијата внатре во самите производни процеси. Тоа може да се забележи низ најавата на **Џон Стјуарт Мил** (John Stuart Mill) и **Чарлс Бебеџ** (Charles Babbage) од тоа време, дека поделбата на трудот и моделот на материјалните приливи го третираат од овој аспект на гледање како комуникациски модел. Тоа Чарлс Бебеџ го најавил како „кибернетски модел на материјални приливи преку фидбек, прилив од капиталот како информација.“

2. Втор концепт. Втор клучен концепт е концептот на мрежа, разбирање на општеството како организам - мрежа. Ова разбирање на општеството е преку негово метафорично разбирање како органски систем, или систем на мрежи. Со тоа се дава важност на уредувањето на системот, според **Клод**

Анри Сен-Симон (Claude Henri de Saint-Simon). Овој период е период на размислување за општеството како систем на мрежи и со самото тоа комуникацијата низ нив претставува особено значаен фактор. Гледањето на општеството како мрежа во која се комуницира ги фокусира научниците кон проучување на комуникацијата и токму поради тоа, ова се смета за значаен фактор во историјата на науките за комуникацијата. Поради тоа, понатаму интересот за иновација и производство за средства за комуникација и надгледување на мрежите го насочила технолошкиот развој.

3. Трет концепт. Трет клучен концепт во проучување на историјата на комуникацијата е појавата на сфаќањето дека историјата е развој. Биографскиот пристап кон историјата, воден од идејата за линеарен прогрес, но под влијание на општествениот дарвинизам, има пристап за морален ред, како што непосредно потоа се „вовел“ ред на расите. Сепак, оваа развојна траекторија овозможила дебата и на оние народи или делови на светот кои биле „означени“ како примитивни да се „приклучат“ кон мрежата. Секако дека ова во историјата е забележано како ниту лесно, ниту без жртви. Судирот на културите во време на империјализмот однел милиони животи, а последен пример од тоа е втората светска војна и бројот на жртвите поради таа војна.

4. Четврти фактор. Фактор кој исто така помага во проучување на историјата на комуникацијата е периодот кога населението масовно мигрира од село во град, кога општеството се индустријализира и кога доаѓа до раст на градската популација која и до ден денешен се зголемува. Се проценува дека за 50 год. две третини од светската популација ќе живее во град. Овој процес започнува од крајот на XIX век. Токму приливот на населението во градови поттикнувало да се воведуваат механизми за контрола на демографскиот прилив

со првни средства. Ваквото социјално мерење е именувано како „општествена физика“ . Така е воведен вид на проект на калкулација на општествените патологии и поттикнува развој на нови дисциплини како што се: антропометрија, биометрија и еугенија, кои помагале за идентификацијата на единката помеѓу масата на луѓе, се со цел за да се воведат контрола и ред во организацијата на растечкото урбано општество.

5. Петти фактор. Како петти фактор во историјата на комуникацијата, можеме со право да ги наведеме психологијата, социологијата и лингвистиката и нивната примена во општество и проучување на масите. Овој развој придонесува до интердисциплинарен пристап и научно опсервирање на комуникацијата меѓу единките во групи, организации, региони или народи. Се проучува комуникацијата меѓу групи, комуникацијата меѓу народите или системите. Поле на интерес станува поединецот и неговата беспомошност или неговата нова можност за партиципација во масата од народ. Интересот се насочува кон масовната комуникација, развојот на медиумите, маркетингот и влијанието на системите врз индивидуата. Разни автори и разни школи во зависност од аспектот на гледање, го нагласуваат влијанието на општеството врз комуникацијата и нејзините последици во индивидуалниот развој на човекот.

Освртокот на сите овие пристапи или наведени концепти укажува на тоа дека поимот комуникација е сложен поим. Неговото објаснување пред се зависи од појдовната точка на експланацијата и елаборацијата. Кога ја прифаќаме комуникацијата како сеопфатен поим, тоа значи дека е таа општо присутна во сите сфери на човековото делување. Дури и едноклеточните организми се во комуникациски релации со средината. Овој сооднос или релација, можеме да го разбереме како комуникација од широк аспект. Поради тоа што

комуникацијата има посебен и општ дел, таа тешко се дефинира прецизно.

Посебниот, или специјалниот (потесен) дел е комуникацијата која ние луѓето ја подразбираме, која е достапна на нашата свесност и кога додека комуницираме се одвива паралелен процес за свесност на таа иста комуникација.

Вториот дел, општиот, се однесува на комуникација која не подразбира свесност, намера или пак цел за да се пренесе порака како што ние ја разбираме. Оваа комуникација е релацијата или односот кој било кој организам го остварува со својата средина. Поради тоа, во овој дел можеме да разбереме двоумење во врска со тоа, дали дрвото ако падне во шумата не комуницира бидејќи нема кој тоа да го слушне. (Paul Waclovick)

Комуникацијата како поим и нејзината сложеност во објаснувањето, оди дотаму што сеопфатна историја за комуникацијата како таква НЕМА. Но, како и да е, доколку се ограничине комуникацијата да ја третираме како пренесување на пораки меѓу луѓето, тогаш таа задача може полесно да се оствари.

Историјата на комуникацијата тогаш можеме да ја поделиме на три големи делови:

ПРВ ДЕЛ: Се однесува на развој и историја на средствата кои луѓето ги употребувале во унапредување на својата меѓусебна комуникација. Првиот дел е прикажан илустративно во табелата дадена подолу. Тука историјата на комуникацијата е истовремено и историја на технолошкиот развој на средствата за комуникација.

ВТОР ДЕЛ: Се однесува на развој на теориите и филозофската насока на комуникацијата која има значење во развојот на културата и цивилизацијата. Вториот дел е развој

на мислата на човекот за самиот себе и општествената партиципација.

ТРЕТ ДЕЛ: Овој се однесува на интерперсоналната комуникација во потесни рамки, каде на централно место е личноста на човекот и тоа се содржи во историјата на теориите на личноста. Потоа во теориите за масовни комуникации и местото на индивидуата во нив и на крај, улогата на луѓето во партиципацијата во деловните сфери: тимови, организации, системи и надсистеми.

Ваквата поделба е дидактичка. Јасно е дека сите овие аспекти влијаат едни на други. Развојот на технологијата на средствата за комуникација овозможува луѓето полесно во мрежа да комуницираат. Истовремено, тие влијаат на создавање на нови пристапи и вредности но и дилеми кои филозофската мисла ги обединува и проучува. Ова влијае на општествените услови на живеењето не само на единката, туку и на групите и на народите, што е предмет на проучување на социологијата. Од друга страна, брзата и лесно достапна комуникација, влијае на масовен и широк опфат на контакт на единките. Тоа истовремено влијае на нивниот меѓусебен однос. Со порастот на мрежите за комуникација и лесниот пристап до глобалните информации и знаење, се развиваат нови системи за достап до информациите.

Се чини дека парадоксално, колку повеќе се шири идејата и пристапот за пристап до инфомрациите, од друга страна се во пораст системите кои го елитизираат тоа знаење, го категоризираат и го сегментираат. Во општата глобална достапност до информации и комуникативност, не може да се предвиди и процени вредноста и валидноста на сите знаења кои му се достапни на човекот. Сега се чини дека само „застарени“ знаења се во мрежата, или дека знаењата многу

брзо, или најбрзо од настанување на нашата цивилизација стануваат застарени. Сепак, тука е важно да се нагласи дека неретко новото знаење е еднакво, дури помалку вредно од тн. старо знаење. Потребата кон „ново“ знаење во областа на комуникацијата претпочита и персонални деформации на зависност од конзумирање на НОВО какво и да е, што се чини понатаму во развојот може да се покаже како погубно за нормален раст и развој на личноста на човекот.

Во комуникацијата, семејството има важна улога, но на ова ниво на развој, таа улога се менува и влијае на индивидуалните адаптации и развој на личностите што е предмет на проучување на психологијата. Од сеопфатната глобална комуникација, односите и динамиката на семејството, особено во урбаните средини се менува и го губи она значење кое го имало само пред 50 години. Ваквите брзи измени невозможно е научните дисциплини толку бргу да ги следат и да одговорат на нив, така што сеуште во овој динамичен комуникациски систем она што денес се чини напредно и позитивно низ тестот на времето и историјата може да се покаже како негативно.

На крај од овој дел, неопходно е да се наведе дека развојот на комуникацијата, средствата и проучувањето, ја зголемуваат ранливоста на индивидуата, ја оттуѓуваат од вистинската комуникација човек - човек и над се на надсистемите им е овозможено лесна и длабинска контрола и манипулација врз поединецот.

Во следнава табела ќе дадеме краток хронолошки осврт на развојот на начините на комуникација, кој е во тесна врска со развојот на техниката и технологијата низ времето.

			
<p>3500 пне до 2900 пне</p>	<p>Феничаните формираат азбука. Сумеријците формираат пиктографско запишување на глинени табли. Египќаните формираат пишување со хиероглифи.</p>		
<p>1775 пне</p>	<p>Грците користат фонетска азбука напишана од лево кон десно.</p>		
<p>1400 пне</p>	<p>Најстариот писмен запис во Кина на коски.</p>		
<p>1270 пне</p>	<p>Првата енциклопедија напишана во Сирија.</p>		
<p>900 пне</p>	<p>Првиот поштенски сервис – за владина употреба во Кина.</p>		
<p>776 пне</p>	<p>Првата запишана употреба на гулаби кои пренесуваат пораки – победникот на Олимписките Игри до Атињаните.</p>		
<p>500 пне до 170 пне</p>	<p>Ролни папирус – првите мобилни и светли површини за пишување.</p>		
<p>200 пне до 100 пне</p>	<p>Луѓе поштари со одење или на коњи вообичаено во Египет и Кина со изградени поштенски станици. Повремена употреба на огнени пораки од станица до станица наместо луѓе.</p>		
<p>14</p>	<p>Римјаните објавуваат поштенски служби.</p>		
<p>37</p>	<p>Хелиографи – прва запишана употреба на огледала за праќање пораки од страна на Римскиот владател Тибериус.</p>		
<p>100</p>	<p>Појава на првите книги.</p>		

105 пне	Цаи Лун од Кина ја пронаоѓа хартијата каква што ја знаеме и денес.
305	Првите дрвени преси за печатење пронајдени во Кина – симболи врежани на дрвен блок.
1049	Првиот мобилен печатач пронајден - глина – пронајден во Кина од Пи Шенг.
1450	Весници се појавуваат во Европа.
1455	Јоханес Гутенберг пронаоѓа печатарска преса со метална подвижна лента.
1560	Пронајден апарат Obscura – примитивно правење слики.
1650	Првиот дневен весник – Лајпциг.
1714	Англичанецот Хенри Мил го добива првиот патент за машина за пишување.
1793	Клод Шапе го пронаоѓа првата далечинска (визуелна или оптичка) телеграфска линија.
1814	Жозеф Никифор Ниепс ја добива првата фотографска слика.
1821	Чарлс Витстон репродуцира звук во примитивна звучна кутија – првиот микрофон.
1831	Џозеф Хенри го пронаоѓа првиот електричен телеграф.
1835	Семјуел Морз ја пронаоѓа Морзеовата азбука.
1843	Семјуел Морз ја пронаоѓа првата далечинска електрична телеграфска линија. Александар Беин ја патентира првата факс машина.
1861	САД почнува со Pony Express за носење пошта. Колеман Селерс го пронаоѓа Кинематоскопот – машина која дава серија неподвижни фотографии на екран.

1867	Американецот Шолс ја дава првата успешна и модерна машина за пишување.
1876	Томас Едисон патентира мимеограф – канцелариска машина за копирање. Александар Грим Бел го патентира електричниот телефон. Дуи го пишува Децималниот Систем на Дуи за подредување библиотекарски книги.
1877	Томас Едисон го патентира фонографот – со восочен цилиндар како снимач. Едвард Мојбриџ пронаоѓа високобрзинска фотографија – со креирање на првите подвижни слики кои регистрираат движење.
1887	Емил Берлинер го пронаоѓа грамофонот – систем на снимање кој може да се употребува одново и одново.
1888	Џорџ Истман го патентира апаратот со филм во ролна Kodak.
1889	Алмон Строџер го патентира директниот телефон со бирање или автоматска телефонска размена.
1894	Гиљелмо Маркони ја унапредува бежичната телеграфија.
1898	Првата телефонска секретарска машина.
1899	Валдемар Пулсен ги пронаоѓа првите магнетски снимања – со употреба на лента од магнетизиран челик како снимач – основа и за масовно складирање информации на диск и лента како и за музичката индустрија. Пронајдени се звучниците.
1902	Гиљелмо Маркони пренесува радио сигнали од Корнвол до Њуфаунленд – првиот радио сигнал преку Атлантскиот Океан.

1904	Појава на првите регуларни стрипови.
1906	Ли Дефорест ја открива триодата – ова овозможило сите електронски сигнали да бидат зајакнати подобрувајќи ги така сите електронски комуникации, т.е. телефони и радија.
1910	Томас Едисон ја демонстрирал првата подвижна слика со глас.
1914	Направен е првиот меѓународен телефонски повик.
1916	Појава на првите радија со тунери – различни станици.
1923	Телевизија (катодна цевка) откриена од Владимир Косма Зворикин – прва телевизиска камера.
1925	Џон Лоџи Берд го пренесува првиот експериментален телевизиски сигнал.
1926	Студиото Ворнер Bros открива начин да го сними звукот одделно од филмот на големи дискови и да го синхронизира звукот и лентите со подвижна слика со плејбек – подобрување на работата на Томас Едисон.
1927	NBC формира две радио мрежи. CBS е основана. Првите телевизиски преноси во Англија. Ворнер Bros го издава „Џез пејачот“ – првата успешна подвижна слика со глас.
1930	Популарноста на радиото се шири со „Златната Ера“ на радиото. Првите телевизиски преноси во САД.
1934	Џозеф Биган го открива првиот снимач на лента за преноси – првото магнетно снимање.
1938	Телевизиските преноси може да се снимаат и едитираат.

1939	Започнуваат телевизиски преноси по одреден распоред.
1944	Компјутери како Harvard's Mark I се ставени во јавна служба – во сопственост на владата – започнува ерата на информатичката наука.
1948	Откриено е LP снимањето – 33rpm. Откриен е транзисторот и со тоа е овозможена минијатуризација на електронските уреди.
1949	Формирани телевизиски мрежи во САД. Откриено е 45 rpm снимањето.
1951	Компјутери за првпат почнуваат да се продаваат комерцијално.
1958	Честер Карлсон го открива фотокопирот или Хегох машината. Откриено е интегралното коло – овозможувајќи понатамошна минијатуризација на електронските уреди и компјутерите.
1963	Воведени се поштенските адресни кодови во САД.
1966	Хегох го открива Телекопирот – првата успешна факс машина.
1969	ARPANET – првиот интернет започнува.
1971	Откриен е компјутерскиот флопи диск. Откриен е микропроцесорот – компјутер на чип.
1972	HBO воведува кабелска телевизиска служба.
1976	Откриен е Apple I домашниот компјутер. Првите програми со национални размери преку сателит спроведени од Тед Тарнер.
1979	Формирана е првата комуникациска мрежа со мобилни телефони во Јапонија.
1980	Откриен е Sony вокменот.

1981	Првпат е продаден IBM PC. Првите лаптоп компјутери продадени во јавност. Компјутерското глумче станува регуларен дел од компјутерот.
1983	Списанијата Time го прогласуваат компјутерот за „Маж на годината“. Првата мрежа за мобилни телефони во САД.
1984	Apple Macintosh е пуштен во употреба. IBM PC AT е пуштен во употреба.
1985	Мобилните телефони во кола стануваат широко распространети. Појава на CD-ROM-ови во компјутерите.
1994	Американската влада ја ослободува контролата на интернет и www се раѓа – овозможувајќи комуникација со брзина на светлината.

1.3. Основи на комуникација со другите - интерперсонална комуникација

Ќе наведеме некои клучни прашања кои се основа на разбирањето на интерперсоналните комуникациски вештини:

1. Што се интерперсонални комуникациски вештини?
2. Кои се придобивките од подобрувањето на интерперсоналните комуникациски вештини?
3. Дали постојат конкретни интерперсонални комуникациски вештини?
4. Како да знам дека треба да ги подобрам сопствените комуникациски вештини и, ако е така, кои од нив?
5. Како всушност ги подобравам сопствените комуникациски вештини?

1. Интерперсонални комуникациски вештини се алатки кои ги употребуваме за да им дадеме на другите информација што мислиме, чувствуваме, што сакаме и што ни треба. Исто така тие се алатки со кои им даваме информација на другите дека разбираме што тие мислат, чувствуваат, им треба или сакаат.

2. Придобивките од подобрување на интерперсоналните комуникациски вештини може да се забележат во подобрување на квалитетот на односот на индивидуата со пријателите, колегите и роднините. Во деловна средина, дури и оние кои работат индивидуално на работното место, треба да бидат способни да комуницираат ефективно со шефовите и клиентите. Најголемиот дел од луѓето имаат колеги со кои треба да комуницираат за да бидат успешни во тоа што го работат.

Секој од нас има свој сопствен префериран стил на комуницирање со другите. Уште повеќе, имајќи ја во предвид сопствената уникатна историја, сме развиле различни стратегии за комуницирање во различни типови ситуации. Како резултат на тоа, постои реална можност кога двајца од нас ќе се најдат заедно, да има одредени околности под кои сме помалку ефективни во комуникација наспроти нашата лична желба. Со зголемување на нашиот репертоар на интерперсонални комуникациски вештини, можеме да ја зголемиме целокупната ефективност и веројатно задоволството од нашата работа.

3. Да. Активно слушање или асертивни комуникации се два примера на интерперсонални комуникациски вештини. Исто така постојат и техники под одредени околности, како на пример комуницирање во тешки ситуации или комуницирање „по нагорна линија“, кои можат да бидат корисни.

4. Секој од нас може да има придобивки со подобрување на сопствените комуникациски вештини. Сите имаме одредени ситуации кои се потешки за нас и/или имаме конкретни комуникациски вештини кои би сакале да ги подобриме. Можеме да го процениме сопственото ниво на интерперсонални комуникациски вештини и/или можеме да побараме фидбек од другите.

Еден пристап е да се сетиме на три или четири ситуации кога интеракцијата со некој друг не одела онолку добро колку ние би сакале. Постојат модели и техники кои би можеле да ни помогнат да го организираме она на што сме се сетиле и да ги идентификуваме обрасците кои ќе ни помогнат да имаме увид за тоа кои области можеме да ги подобриме.

5. Како и при развојот на кои било вештини, откако сме ја идентификувале потребата и се чувствуваме мотивирани да направиме промена, треба да се запознаеме со нови стратегии и алатки, и да ги истражуваме можностите за пракса и добивање повратна информација (фидбек). На ова може да му се пристапи како на проект. Се идентификува целта. Се избираат два или три пристапа за нејзино достигнување. Корисни се соодветни обуки и литература. Се одредуваат експлицитни можности за пракса и се бара фидбек од личност во која имаме доверба (подоцна ќе разгледаме правила за давање и примање конструктивен фидбек).

Напомена. Развојот на интерперсоналните комуникациски вештини е долгорочен процес. Избери нешто конкретно да научиш, практикуваш, можеш да очекуваш и невообичаени моменти, научи од нив и прослави го твојот напредок.

Значи од психолошки аспект на интерперсоналната комуникација таа е:

- Размена на пораки помеѓу две или повеќе лица;

- Процес на испраќање, пренесување и примање на пораки и информации;
- Во секојдневниот живот зборот комуникација го користиме и како синоним за разговор (дијалог).

Комуникацијата на интерперсонално ниво може да се остварува и во дијада, на што и се мисли под поимот интерперсонална, но исто така под интерперсонална комуникација се подразбира комуникација меѓу луѓето во мали или во поголеми групи, или пак кога се работи за поголемо собирање во маси. Сепак, комуникација во масата на луѓе, како во однос на индивидуата така и на масата, не е еднаква ниту по квалитет ниту по обем како дијадната интерперсонална комуникација. Исто така, на масата на луѓе може да се влијае (да се комуницира со неа) на специфичен начин кој се разликува во однос на дијадната интерперсонална комуникација.

1.4. Масовни комуникации

Во овој дел за комуникацијата и нејзиното дефинирање, неопходно е да се спомене и поимот **масовна комуникација**. Тоа е пренесување на исти информации на поголем број на луѓе (во последните години дури и до милијарда) кои се распоредени на што поголемо пространство. Овие масовни комуникации не биле познати во изминатите векови токму од недостаток на технички средства за да може тоа да се оствари. Масовните комуникации се јавуваат како карактеристика на нашето време. Ова оди и до таму што дури и се тргува со информациите.

Печатените и електронските медиуми се средства со кои се остварува масовната комуникација. Ова има несогледливи импликации на индивидуалното, групното и социјалното однесување. Масовните комуникации претставуваат

најкритично место во современата општествена организација. Тие можат да бидат извор на динамичкиот развој, но и ефикасно средство за тиранија. Комуникацијата означена како масовна во себе носи значаен психолошки материјал во вид на пораки, гледишта и тенденции. Доколку се масовните комуникации под контрола на одредени влади, доктрини или стратегии, тие можат да делуваат така што информациите ги менуваат, ги пренагласуваат, а други ги изоставуваат. Потоа, одредени информации постојано се повторуваат низ различни облици и канали на восприемање на реципиентите, така што делуваат на ниво на севкупна присутност.

Поради големото значење и импликациите кои произлегуваат од овој феномен, масовните комуникации се предмет на многу разновидни истражувања.

Токму поради ова, во анализата на масовните комуникации и во некој вид на нивно **деконтаминирање** потребно е да се утврди следното:

1. Кој ја дава информацијата?
2. Што содржи таа информација?
3. По кој канал е проследена информацијата и на кој начин?
4. Кој ја прима информацијата?
5. Кои се последиците од таа информација?

1.5. Што не е комуникација, или предрасуди за комуникацијата

Постојат и предрасуди поврзани со комуницирањето, а тие се следниве:

- *Комуницирањето е нешто што сите го знаат и доброто комуницирање е само по себе разбирливо.*

Оваа предрасуда произлегува од постојаната изложеност на комуницирање. Луѓето постојано меѓусебно комуницираат, во кругот на своето семејство, со пријателите, во работната средина или на училиште, па дури и самите со себе. Затоа комуницирањето се доживува како нешто што е разбирливо, кое доаѓа само од себе и не е потребно посебно вложување за да се научи и истото да се унапреди. Сепак, комуникациските вештини се учат и можат да се унапредуваат.

- *Се комуницира само со зборови.*

Луѓето понекогаш сметаат дека само она што е искажано со зборови е важно или пак комуникацијата ја поистоветуваат само со искажаниот збор. Но, поголемиот дел од процесот на комуницирање се одвива невербално. Пораки се праќаат и со движења на рацете, ставот на телото, надворешниот изглед и со многу други невербални знаци.

- *Комуникацијата може да се избегне.*

Се верува дека комуникацијата е избегната доколку се сврти глава, доколку се напушти просторијата или не се искаже својот став. Со ваков став се занемарува улогата на невербалната комуникација која во оваа ситуација укажува (дава порака) на избегнување, неприфаќање или негативен став кон предметот на разговор или кон соговорникот. Избегнување на комуникацијата е сепак невербална порака дека комуникацијата е непожелна.

- *Комуникацијата е семоќна и колку е поопширна толку е попозитивна.*

Едната крајност на оваа предрасуда е дека со комуникација не може ништо да се постигне или измени, додека другата крајност и придава голема моќ на комуникацијата и верување дека со неа може се да се постигне. Исто толкава

предрасуда е верувањето дека колку повеќе комуницираме толку повеќе можеме да влијаеме на разрешување на несакани ситуации и конфликти. Понекогаш е помудро привремено прекинување на комуникацијата за да се избегне продлабочување на судирот. Ова особено важи во процесот на одлучување, кога преобемна комуникација може да доведе до замаглување на проблемот.

1.6. Основни поими во комуникацијата

Основни комуникациски поими според кои може да се проучува и објаснува комуникацијата се:

- 1. Информација**
- 2. Дразба и Реакција**
- 3. Порака**
- 4. Трансакции**
- 5. Комуникациски склопови**
- 6. Комуникациски „навики“**
- 7. Комуникациски систем**
- 8. Метасистем**

1.7. Информација

Информација е соопштување за некое посебно случување во некој систем. Тоа е значи соопштување за некој вид разлика (промена) во однос на претходната ситуација. Кога зборуваме за ваков тип на комуникација, која се базира на пренесување на информацијата, тогаш зборуваме за комуникацијата воопшто, а не за интерперсоналната комуникација. Во интерперсоналната комуникација се пренесува информацијата (и не само таа), но пренос на информација се случува и кај најпростите организми и

микроорганизми. Нужно, за ваков тип на пренос на промената во однос на претходната состојба, не е потребна интелигенција, онака како ја подразбираме кај човекот. Во развојот на цивилизацијата и напредокот на човекот, тој успеал да создаде апарати и машини (со сензори) кои непогрешливо пренесуваат бројни информации кои понатаму се обработуваат.

Во проучување на комуникацијата големо влијание имала кибернетиката. Норберт Винер кибернетиката ја нарекол наука за управувањето [47].

Сигнал е основна најмала единица на комуникацијата, за кој се смета дека е основен носител на информацијата. Сигналот е материјален посредник со кој се пренесува информацијата (како буквата во лингвистиката).

Кодирање е трансформација на соопштението од една форма во друга, или од еден систем на сигнали во друг систем на сигнали. Ова се применува доколку еден тип сигнали потешко да ја пренесуваат информацијата, тогаш информацијата се трансформира во друг тип сигнали (кодирање) кој ќе ја пренесе промената брзо и економично. Во зависност од намената, тогаш повторно може да се трансформираат во почетните изворни сигнали (декодирање). Во врска со ова, можеме да наведеме како изгледа процесот на комуникација низ контекстот на сигнал и информацијата:

- Емисар

Оној (или она) што ја испраќа информацијата. Емисија е испраќање, пуштање во оптек. Испраќачот е емисар.

- Кодер

Подсистем кој има начин на кој се трансформираат сигналите како носители на информацијата. Со помош на него се кодира.

- Канал на врска

Насока за пренос за информацијата, заедно со физичките фактори кои тоа го овозможуваат.

- Декодер

Подсистем кој кодираната информација ја трансформира во изворните сигнали. Со помош на него се декодира.

- Реципиент

Оној за кого е наменета информацијата и кој ја прима.

- Комуникациски модел

Кога зборуваме за комуникациски модел, мислиме на различните видови и нивоа на типизираните облици на комуникацијата (интеракцијата). Тоа е вид на општ модел во проследување на информацијата. На пример, постои разлика во начинот на комуникација на различни места: семејството, на работното место, на улица.

- Редунданца

Во теоријата на информацијата тоа е вишок на сигнали (пораки), повторување на информациите кои немаат вистинска информациска вредност бидејќи таа информација била претходно дадена.

На пример, слично како кога дома мајката репетитивно кажува: „Ајде сине да учиш, немаш време, се ближи крајот на училишната година, ќе немаш време!“.

Или, кога во текот на денот и на електронски или во печатени медиуми се повторува една иста информација многу често. Редунданцата сепак е неизбежна во било која комуникација. Идеален случај на комуникација е кога кога редунданцата е нула. Но, токму во интерперсоналната комуникација, редунданцата се користи и за истакнување на

важноста на некоја случка, или за да се нагласи некоја или нечија состојба.

Редунданцата, како вишок информации, може да има негативна функција бидејќи можноста за грешка е поголема - значи негативен аспект на вишокот. Позитивен аспект има од етички и естетски аспект, па тука веќе се работи за комуникација од второ ниво. Нивото се одредува по тоа колку е една информација на пример како реченица (x,y) важна за различен круг на луѓе според степенот на нивната инволвираност.

- Реобаза

Реобаза е основен проток, најмалаколичина на нервен проток доволна за да ги ексцитира процесите во нервното ткиво. Одговара на понискиот апсолутен праг на чувствителност. Ова се однесува на било кој вид стимулус (дражба) кој може да изврши ексцитација.

Автори на теоријата на информација се Шенон [33] и Винер, кои навеле дека ваквиот пристап на разгледување на теоријата на информации е многу важна, но може да предизвика и големи штети доколку буквално се применува во хуманистичките науки и интерперсоналните релации. Тоа можеме да го видиме во низа на бихејвиорални пристапи и во тнр. нови пристапи во некакви тренинзи на луѓето за да комуницираат поуспешно.

Информацијата е соопштување за посебна случка A која се случила во одреден временски сегмент t , во однос на сите можни состојби на некој систем S . Во врска со ова, можеме да наведеме и дека случката може да се случи или не, значи се случила ДА или, не се случила НЕ, односно 1 или 0. Ова одговара и на составот на нервниот систем кој реагира по принцип на се или ништо. Кибернетски гледано, системот дава

информација само ако има можност за промена и со тоа системот може да дојде во друга состојба. Бит е определување помеѓу две можности.

Посебен поим во врска со информацијата, како резултат на проучување на системската теорија е дека меѓу примената порака и пренесената порака постои тнр. „изгубена информација“.

Ентропија е поим кој зборува за просечна количина на информација која ја прима некој извор.

Кога зборуваме за информацијата можеме да наведеме дека и во областа на лингвистиката, фонемата (која е информација) има значење во морфемата (како носител на пораката), а таа добива функција во јазичен текст. Секоја лингвистичка структура добива своја функција кога ќе се интегрира во најголемата единица на комуникацијата - културата. Постојат разлики помеѓу текстовна и говорна лингвистика. Слично е и со вербалната и невербалната комуникација.

Комуникациската сигнализација може да биде намерно предизвикана или не. Символичката комуникација може да биде природна и вештачка.

Онаа информација која има свое значење за рецепиентот, има функција на порака. Во интерперсоналната комуникација, индивидуата е изложена на бројни информации кои дури и не ги забележува бидејќи или немаат значење за неа или пак перцептивниот систем нема можност да ги обработува па така е под прагот на чувствителност за да може да се обработи. Онаа информација која има важност за учесниците на комуникацијата ја остварува својата важност, бидејќи соопштува некоја промена која е од важност за учесниците во комуникацијата.

Самата порака не мора да има јасна структура за да биде порака, но поседува своја комуникациска функција. Таа нема свои фиксирани единици, туку се создава кога ќе се употреби некој од јазиците на луѓето, вербални, или невербални. Размената на пораки се случува во комуникацијата меѓу луѓето, но таа материјално не постои (освен ако не е напишана или снимена).

Има два облика на организација на пораката:

Прв облик: Говорната порака се сегментира двојно - по вербални и невербални мерила.

Втор облик: Се сегментира според вишокот на значење кое извира од невербална култура.

2. ОСНОВИ НА КОМУНИКАЦИЈА СО ДРУГИТЕ. КОМУНИКАЦИЈАТА КАКО ПСИХОЛОШКА ПОТРЕБА НА ЛУЃЕТО

2.1. Поради што луѓето комуницираат?

Комуникацијата е психолошка потреба. Кога човекот ќе ги задоволи своите биолошки потреби, тогаш неговите психолошки потреби кај него стануваат важни. Доколку не ги задоволи тие свои психолошки потреби, кај човекот тоа повратно предизвикува потешкотии и во задоволување на неговите биолошки потреби.

Човекот е општествено битие и токму во остварување на својот идентитет, неопходна му е комуникацијата. Низ комуникацијата човекот може да ги задоволи своите психолошки потреби или глади. Тие потреби се:

- а. Потреба за дразба***
- б. Потреба за структура***
- в. Потреба за признание (препознавање, позиција)***

2.2. Потреба за дразба

Оваа психолошка потреба е позната и како „глад за стимулус“. Таа е потреба за стимулациони ситуации. Како што рекол Ерик Берн [8], затоа заработуваат оние кои работат (продаваат) во забавните паркови, а наспроти нив и заради истата потреба, затворениците прават се што можат за да избегнат казна во самица (изолација). Социјалната интеракција е сама по себе задоволување на гладта за стимулус.

Во овој контекст, Берн го наведува примерот со стаорци доведени во состојба на сензорна депривација. Тие биле ставени или во тотална темница, или под константно осветлување. Понатаму во нивните животи, во кафези со нормално одгледувани стаорци, истите не оделе по храна во лавиринт доколку храната била поставена на еднобојна позадина. Одеде по храната само ако таа во лавиринтот била поставена на позадина обоена со различни бои и сенки. Нормалните стаорци оделе по храната во било кој случај. Берн рекол дека тоа укажува дека потребата за стимулација е во секој дел исто толку вродена колку и потребата за храна.

Одредени истражувања укажуваат дека стимулацијата е една од примарните потреби на поусовршените организми. Базирано врз ваквите наоди и врз клинички докази, Берн ги развил концептите на глад за *стимулус* (дражба) и Строук (Строук по дефиниција е препознавање на постоењето на другиот, а како поим ќе биде подетално разјаснет во глава 4.).

Живите организми доживуваат промени како од внатре (од самиот организам - метаболизмот) така и од надвор (временски услови, климатски услови, загрозување од други организми, потрага по храна итн.). Живите организми се под влијание на многу дразби како резултат на промена на внатрешниот и надворешниот свет. Биолошки гледано, поради нивната тенденција да постигнат хомеостаза, организмите реагираат на различни дразби, се ориентираат кон нив и делуваат кон нив за да повторно ја постигнат хомеостазата. Дразбата од овој аспект гледано е извор за задоволување на своите биолошки потреби и на тој начин средства за постигнување на биохемискиот баланс. Живиот организам е динамички систем кој се стабилизира и дестабилизира (хомеостаза и нарушување на хомеостазата) и тој е организиран така што реагира на дразбите. Од ваква гледна

точка, стимулусите се токму и дразби со кои истовремено и се нарушува хомеостазата и се постигнува.

Живиот организам постигнува хомеостаза. Но, за да ја одржува тој троши енергија за одржување на истата и така самиот од себе, дури и да нема надворешни фактори, ја нарушува. Ориентацијата кон стимулусите му овозможува на организмот да пронајде храна, или било што друго со што ќе ја воспостави хомеостазата економично, ефикасно и без големо трошење на енергија. Економичноста е потребна токму поради тоа што на тој начин, во следното нарушување и нејзино постигнување, организмот сочувал енергија која ќе ја употреби во тие случаи.

Така, биолошки гледано, живите организми развиле способност и рецептори да реагираат на тие дразби. Тие дразби придонесуваат организмот да биде активен.

Слично е и кај човекот. Ориентацијата кон дразбите е биолошка потреба, но станува психолошка кога потребата (гладта) за дразби ја одржува психолошката структура на човекот во стабилна состојба. Кога има доволно дразби за рецепторите, човекот брзо и лесно се ориентира кон нив и ефикасно може да ја воспоставува својата хомеостаза. Доколку некоја од дразбите недостасува, тогаш тој на остатокот од дразби дава повисоко значење и преку тој канал повторно воспоставува баланс. Но, што се случува доколку во одреден период има недостаток од дразби? Човекот тогаш не може ефикасно да се насочува кон својата средина, постигнувањето на сопствената хомеостаза е отежнато (неекономично е), па тогаш тој останува во состојба на континуирана потреба за дразби.

Индивидуата низ својот најран развој, па се до својата зрелост и смрт, има различен интензитет за потреба за дразби,

како за количината на дразбите (квантитетот) така и за различна природа на дразбите (квалитет). За мало дете до 6-месечна возраст, доволно е како дразба да ја чувствува топлината на телото на мајката, вкусот на топлото мајчино млеко и доволно топлина, но не жештина. Потребата за дразби потоа само кај двегодишно дете е сосема различна и по квалитет и по квантитет.

Во ситуации кога човекот бил во ситуација да биде на подолг рок во недостаток од некои за него витални дразби (светлина, звук, допир и сл.), тоа оставало последици на состојбата на неговата психа. Доколку овие депривации се краткотрајни, тогаш негативните ефекти врз психата на човекот се реверзибилни и доколку повторно се најде во соодветна средина (со дразби), тој повторно ја воспоставува својата психолошка рамнотежа. Доколку недостатокот од витални дразби е поголем, тогаш тоа остава иреверзибилни последици на психичката состојба на индивидуата. [34]

На недостаток на дразби најчувствителни се децата и реакциите на овие недостатоци од дразби се побурни и за пократко време оставаат подлабоки иреверзибилни промени во нивната психа. Рене Шпиц ([35]) проучувал деца во затворските болници кои биле отфрлени од своите мајки и кои во институционални услови не ја добивале потребната нега (дразби) и развивале состојба на тн. анаклитичка депресија. Кога промените биле подолги и подлабоки кај одредени деца тоа резултирало дури и со смрт.

Кај возрасните, доколку одредена депривација од дразби е подолга, предизвикува низа персонални адаптации кои подоцна влијаат на формирање на специфичен начин на комуникација. Ова исто така може да се дискутира и да се разрешува со концептот на стресогени фактори. На пример,

луѓе кои подолготрајно се во услови на изолација од останатиот свет (експедиции, вселенски летови и сл.), кај нив повторното враќање во нивниот природен комуникациски контекст е проследен со низа на адаптациски кризи и фрустрации.

Во одредени социокултурни средини каде што луѓето комуницираат меѓусебно поинтензивно, каде што самите на себеси се еден вид на квалитетна дразба, припадникот на таа култура многу тешко се адаптира во други средини каде што комуникацијата е значително послаба. Од комуникациски интензитет тогаш можеме да ја разјасниме традиционална поделба на јужни и северни култури, и интензитет на комуникација и начин на комуникација (менталитет).

2.3. Потреба за структура

Оваа глад е наша потреба да креираме ред и да бидеме дел од социјалните структури. Затоа и формираме групи. Доколку групата не остане неформална, доколку е поорганизирана и има своја хиерархија, групата или групите тежнеат да прераснат во тимови.

Со терминот „структурирање на време“, Берн се навраќа на проблемот на социјални интеракции, што и е инкапсулирано во насловот на неговата книга „Што кажуваш откако си кажал здраво?“([7]). Гладта за структура не тера да го структурираме времето што го поминуваме со другите. Тој вели: **„Ништо не е понеудобно од социјална пукнатина, период на тивко, неструктурирано време кога ниеден присутен не може да се сети на нешто поинтересно отколку да каже: -Дали мислиш дека вечерва сидовите се под прав агол?- Вечниот проблем на човечкото суштество е како да ги структурира неговите будни саати.“**

Значи, човекот нема само потреба за стимулуси. Тој има потреба и нив да ги организира, да ги предвидува и да ги

предизвикува или произведува. На некој начин човекот има потреба да направи ред по кој тој е изложен на дразбите. Пред се, таа организираност е вид заштита од биолошки аспект, бидејќи на тој начин не делуваат сите дразби на него во исто време. Неговите рецептори имаат свои ограничувања кои истовремено го штитат од вишок дразби. Индивидуата се насочува кон оние стимулуси кои се за неа важни низ процес на селекција. Селекцијата може да биде инстинктивна, водена од природните нагони и од несвесни мотиви. Исто така, оваа селекција може да биде и плод на когнитивна разработка и дефиниран приоритет во зависност од актуелните потреби и од мотивите. Индивидуата ќе се насочува кон тој тип на дразби кои по приоритет задоволуваат биолошки потреби. Сепак, како што нагласивме претходно, оваа условно наречена ориентација на индивидуата кон тој тип на дразби ќе се случи доколку не се задоволени основните биолошки потреби.

Дразбите кои му се на располагање на човекот ги има во неговата непосредна средина која е динамичка, менлива. Менливоста на средината може да биде ритмичка, од аспект на дневен ритам - ден и ноќ. Средината може да се менува од аспект на временски (климатски) услови - годишни времиња. Начинот и контекстот како ќе ја задоволи својата потреба за дразби ќе зависи од одреден научен ритам во зависност од биолошките потреби.

Средината може да се менува и заради влијание на инцидентни кои не се ритмички. На овие промени човекот се адаптира со нова селекција, насоченост и ориентација кон настанатите дразби. Во вакви ситуации целиот организам се мобилизира, психолошки и биолошки. Новата адаптација му овозможува одново да ја воспостави својата хомеостаза. Ваквиот тип на инцидентни дразби често се сметаат за

стресогени фактори, а напорот кој го прави индивидуата и нејзината состојба се нарекува стресогена состојба.

Низ проток на време, човекот наидува на различен интензитет и квалитет на дразбите во зависност од периодот во кој тој се насочува кон нив.

Организмите имаат своја динамика и свој биолошки ритам кој може да се менува во зависност од условите, но не брзо и не одеднаш. Биоритамот е всушност физиолошки одговор на организмот на периодичноста со која се менува срединскиот контекст на расположливост на дразбите.

На психолошко ниво, вистински кошмар за една индивидуа е кога во текот на проток на време (кое го перцепира низ ритмичка промена на ден и ноќ, климатска промена на годишните времиња и инцидентна промена) својата глад за дразби ја задоволува монотонно на ист начин долго време, репетитивно, со едни исти дразби. Тогаш токму поради биолошкиот процес на десензитизација, дразбата ја губи својата атрактивност. На такви дразби човекот се навикнува и после некое време иако ги има дразбите, од психолошки аспект нема информација за промена во неговиот нервен систем, бидејќи тој се навикнал на тие дразби. Кога постојат такви дразби, тогаш од негов психолошки аспект е како да ги нема. Во таа ситуација, тој се ориентира кон други извори на дразби и на различен начин ја организира структурата на своето делување.

Потребата на човекот да пронаоѓа и користи нови дразби низ соодветни активности, можеме да ја наречеме ГЛАД ЗА СТРУКТУРА (на времето).

Потребата, или гладта за структура се задоволува на различни начини, со различен интензитет на активност и во различен контекст. Како утврден постулат на теоријата е дека две или повеќе личности времето можат да го структурираат

единствено преку следниве шест фази во задоволување на потребата за структура. Овие фази прогресивно по сложеност и по квалитет на дразби илустрираат од наједноставно до најкомплексно задоволување на потребата за структура на времето. Тие се: **повлекување, ритуали, разоноди, деловни активности, игри и интимност.**

1. Прва фаза: ПОВЛЕКУВАЊЕ.

Ова е наједноставно задоволување на потребата за структура на времето. За оваа активност не се потребни многу услови и лесно се изведува. Човекот се препушта на своите мисли, патува во минатите или идните замислени ситуации, размислува за нив, му се појавуваат слични чувства како кога тоа му се случувало во минатото. Размислува што можел, како тоа го направил, што не требало да направи, како можел поинаку, се сеќава на минатите чувства и сл. Во текот на оваа фаза човекот е релативно повлечен од дневните случувања (велат, замислен е) опаѓа неговата ориентација и потреба за други дразби од околината и можно е подолго време да се задржи во оваа состојба (во таква фаза човекот се нарекува дневен сонувач). За тоа време, перцепцијата на времето од страна на оној кој е на ваков начин повлечен, е различна од онаа на другите. Колку повеќе е навлезен во своите мисли, толку повеќе тој има чувство дека времето побрзо поминува.

Самите ние можеме да си припомниме кога на некое место, на пример чекална, било потребно да чекаме 30 минути, а сме немале на располагање можности како да го поминеме времето, побрзо ни поминувало доколку ни успеало да потонеме (да се повлечеме) во сопствените мисли. Ако тоа не успее, ситуацијата во која не можеме соодветно да го структурираме времето за нас претставува фрустрација.

Патогено нарушување во повлекувањето е кога повлекувањето на човекот е релативно целосно, без свесност за средината околу себе и не е под влијание на неговата волева активност. Не може да се „врати во реалноста“ по своја желба, или доколку тоа го бара некој друг од него. На рано ниво, во детството тоа се дијагностицира како аутизам. На возрасно ниво доколку е забележливо ваквото исклучување, тоа се дијагностицира како психотична реакција и тоа схизоидна.

Одредени култури негуваат и контролирано воведување во релативна трансна исклученост која овозможува релаксација или медитација, но тоа индивидуата може да го постигне со вежбање и тренинг.

2. Втора фаза: РИТУАЛИ.

Во текот на нашиот живот, имаме низа на репетитивни активности кои со тек на време толку добро ги специјализираме што не претставува за нас некој посебен напор да ги изведеме, а таквите активности спаѓаат во ритуали. За разлика од нив, во текот на совладувањето на некои вештини или активности, самиот процес на учење може да ни предизвикува фрустрација од неуспешно совладување па се до задоволство од успешната изведба. Во тие активности, човекот е ангажиран, активен (ексцитиран). Таквите активности не се ритуали.

Ритуалите се високо структурирани, претходно програмирани низи трансакции (размена на информации и пораки) дизајнирани да произведат **предвидлива** размена на строукови. Ритуалите се поприлично стилизирани трансакции. Тие можат да бидат она што и инаку во цивилизацијата се нарекува ритуал, како што е на пример една свадбена церемонија, а можат да бидат и доста неформални, како што е

следново: „Добро утро.“ – „Добро утро, како си?“ – „Добро благодарам. Како си ти?“ итн.

Базично ритуал е термин кој означува начин на изведба на некои обичаи. Антропологијата, психологијата, социологијата и други дисциплини го позајмиле овој израз за да означат друг вид на повторливо однесување. Ритуалот е од друга страна и репрезент на една култура.

Во психологијата ритуал е систем на обреди кои се изведуваат според прописи и во одредени прилики. Ритуалите обично се врзани за изразено развиено обожување или култови. Постојат и ритуални активности кои одбележуваат одредени социјални моменти на одреден дел од некоја социјална група. На пример во примитивните племиња постојат ритуали на примање во светот на возрасните. Во нашата средина тоа би можело да се каже за активностите кои се поврзани со матурата, но без ригидни правила и обреди. Ритуалите може да се разликуваат според ригидноста на примена на следот на активностите, според буквално почитување на прописите и правилата и според егзактно придржување кон ситуацијата или приликата (од типот - само во таа прилика и во ниедна друга).

На психолошко ниво, ритуалот има функција да одржува одредено верување и/или да овозможи отклонување на сомнежот (без расудување) во одредено верување. Исто така ритуалот има функција да одржува тотеми и да поддржува табуа во своето опстојување. Ритуалите овозможуваат низ својата репетитивност и партиципација на другите членови на една социјална група кои го изведуваат, самите членови да имаат поголемо чувство на припадност и сигурност.

Непречено изведување на ритуалот на партиципиентите им овозможува да се почувствуваат безбедно и без големо

размислување да можат да се уверат дека е се во ред. Непречена изведба на ритуалот во некоја средина за учесниците на таа средина има **значење на сигурност**. Иако наизглед ритуалот не се чини таков, тој кај индивидуите обезбедува чувство на сигурност. Токму од ова чувство може да го разбереме конзервативизмот, кој подразбира одржување стабилност на онаа состојба која е веќе обезбедена со ритуални изведби и стилови на живеење. Конвенционалноста е исто така некој вид на реакција, која е поврзана со придржување кон ритуали на луѓето, кога тие се придржуваат на општите правила и прописи од кои не сакаат да отстапуват. Но оваа конвенционалност во поглед на конзервативизмот е далеку помалку ригидна и понатаму ќе се изведува. Тука е важно и прашањето на довербата и зависноста од авторитетен извор на можни промени.

Како и да е, кога би ги гледале ритуалите во секојдневните активности на луѓето, би можеле да кажеме дека тие се наједноставни облици на општествено делување. Според Берн, тоа се исто така и вештините. Според него и вештините се некој вид ритуали бидејќи се стекнуваат со низа на учења и специјализации со кои се постигнува поголема ефикасност (успешност) и елеганција во изведбата. Ритуалите се клишетирана серија на едноставни трансакции кои ги програмираше општествените сили преку прописи и правила, независно од вклучените единки. Тие се однапред програмирана активност за која не одлучуваат самите изведувачи на ритуалот.

Дефиницијата на ритуалот повеќе се однесува на формални ритуали кои настанале како одраз на културата и обичаите на една популација. Тука степенот на слобода е далеку помал. На пример: ритуално венчавање во црква, католичка миса, прослава, погреб итн.

Но, постојат голем број неформални ритуали за кои ние не сме ниту свесни дека ги изведуваме. Овие ритуали се блиску до нашето поимање на навиките кои може да ги има една индивидуа. Разликата е во тоа што навиката не е нужно да се изведе, додека ритуалите ја содржат бихејвиоралната компонента, а сличноста е во тоа што имаат исто така поголем степен на слобода во изведбата, за разлика од формалните ритуали. Обликот на ритуалите е исто така моделиран и според традицијата и контекстот во кој се изведува.

Како секојдневни ритуали можеме да ги наведеме: поздравување, приоѓање, одење на гости, начин на запознавање, свечени ручеци, семејни ручеци во одредено време, изведба на паузи во деловни средини, утринско кафе и сл.

Луѓето ги изведуваат своите секојдневни ритуали со внатрешно уверување дека тоа за нив е добро и дека доколку тоа го прават, нивниот живот е под нивна контрола, односно дека се слободни. Секојдневните ритуали често го отсликуваат и начинот на живот на луѓето и тоа во голема мерка зависи од социокултурното милје во кое се изведува. Но, каде и да се изведуваат ритуалите, каква и да е содржината и квалитетот на изведба, универзално за луѓето е дека во нивниот секојдневен живот, нивните активности се исполнети со ритуали.

Потребата за структурирање на времето на ниво на ритуали им овозможува на луѓето да го исполнат своето време. Изведувајќи ги ритуалите луѓето чувствуваат задоволство дека можат да ги изведуваат, а со тоа и дека животните активности им се под нивна контрола.

Истражувањето на група луѓе кои беа прашани дали имаат свои ритуали кои ги изведуваат во секодневието, укажуваше на тоа дека често тие немаат ниту свесност, ниту увид во своите индивидуални активности. Она што го

перцепираат како своја спонтана индивидуална активност, од анализата произлегуваше дека е вид на секојдневен ритуал, како образец на односи кон нивната секојдневна средина.

Комуникацијата која се остварува преку ритуали нема за цел пренесување на значајни информации, таа има за цел учесниците на таа интеракција да ги потврдат своите меѓусебни позиции и своите меѓусебни врски. Да ја проверат и утврдат својата меѓусебна позиција и да го одржуваат односот на ниво на status quo, заради идни можни позначајни релации.

Во кој и да е случај, ритуалите се комплетно со предвидлив крај. Луѓето во своето структурирање на време секојдневно вклучуваат ритуали (и по неколку пати во текот на денот), бидејќи им овозможуваат чувство на безбедност. За време на состанок, ритуал може да биде пиење кафе и кисела вода на самиот почеток на состанокот, или пауза за кафе и цигара.

3. Трета фаза: РАЗОНОДИ.

Разонодите се остваруваат во општествени и временски рамки на различен степен на сложеност. Така нив можеме и да ги разликуваме како сложени и едноставни. Во суштина разонодата е низа на полуритуални, едноставни комплементарни трансакции кои се однесуваат во врска со едно исто тематско подрачје, а нивна цел е да структурираат одреден временски интервал. Всушност на подлабоко психолошко ниво, целта на разонодите е учесниците да „соберат“ што повеќе Строукови (односно да разменат меѓусебно пофалби и критики), а не да го решат својот проблем. Иако на забавите луѓето често зборуваат за своите проблеми, целта е да се презентираат истите за да си го докажат својот став и знаење за појавата, а не да добијат вредна идеја или патоказ кон решението. Обично на такви

забави се разменуваат позитивни коментари, кои се условни и површни, без ризик и со поголема удобност. Можно е и да разменуваат негативни коментари, но тогаш тоа учесниците не го нарекуваат забава, а оние кои инсистираат на негативните коментари ги нарекуваат „кршачи на забавата“.

Разонодите може да се практикуваат на забави или пред почетокот на некоја формална активност, или пак за време на пауза на таквата формална активност. Но може да се практикуваат и во секојдневни ситуации. Сепак, иако тие за цел имаат постигнување на добри чувства без ризик за некоја промена, можно е да предизвикаат и лоши чувства. Ова зависи од изборот на темите. Темите за болести, за криминал, за неправди или пак за напуштања, разводи и слично, може да предизвикаат негативно чувство кај поголемиот дел од учесниците. Понекогаш забавите се користат и за тнр. „предавање на врел компир“. Тоа е многу непријатна тема која се отвара пред другите за дискусија, или е трауматска случка. Ова го нуди оној кој избира негативна тема со цел да се ослободи од своите негативни чувства, споделувајќи ги со другите. Не е ретко искуството кај многумина кои велат дека разонодата и дискусијата по некое време отишле во друга насока откако некој од учесниците ја започнал темата кон која или сите имале негативни чувства или пак заради жестината на дискусијата си отишле со лошо чувство. Во овој тип на разоноди некој од учесниците го структурира времето со помош на психолошка Игра, поим што ќе биде објаснет подолу во фазата на структурирање на време со помош на Игри.

Разонодите се случуваат и кога пријатели ќе се сретнат и ги евоцираат своите спомени од минатото од типот „Што ни беше убаво порано!“. Разонодите може да имаат форма на активност од типот „Ти раскажувам приказна“, или „Замисли те

молам што се случи!”, но можат забавите да прераснат и во форма на жестока дискусија и расправа.

Масовните собирања обично служат за своевидна галерија на разоноди чии теми ќе зависат од учесниците во тие разоноди. Доколку во еден агол се млади мајки кои имаат мали деца, тие ќе се разонодуваат со „Замисли моето дете што направи вчера ...” или „Јас со моето дете тоа никогаш не би можела да го правам!”.

4. Четврта фаза: ДЕЛОВНИ АКТИВНОСТИ

Ваквото структурирање на времето е вообичаено познато како работа. Пораките кои се разменуваат се одредени од темата на која се работи - некој конкретен проблем, предмет, итн. Кога енергијата на индивидуата е насочена кон надворешни објекти, цели или задачи, тогаш таа е во фаза на деловни активности. Активности кои во себе имаат цел, задачи и слично, се и други видови и облици на хоби и интереси со кои индивидуата се занимава во одредено време и кои и претставуваат вид на задоволство и начин на кој таа ги решава проблемите во врска со тие активности. Во активностите, комуникацијата е насочена кон постигнување на цели, за разлика од разонодите каде комуникацијата видовме дека е насочена кон самата дискусија, а не кон целите. Во бавење со деловни активности човекот се наоѓа во сега и овде за да може да делува и да ги достигнува целите. Во ваквите активности како одраз на општествена партиципација постојат правила кои индивидуата ги почитува. Во овој контекст, дискусијата која се води со предлози или идеи во врска со целите припаѓа на овој дел на деловни активности, но не на разоноди. Ова е особено изразено доколку за време на давање на предлозите времето е формално структурирано, предлозите се бележат и се во функција на постигнување на целта на ефикасен начин.

Активностите, за разлика од разонодите даваат можност за многу поразновидна комуникација во која се даваат пофалби, критики или пак целата активност може да се игнорира. Но, ова се добива со одложено дејство, дури откако со помош на активноста ќе се достигне целта. Исто така, може да се даде пофалба или критика и за време на активноста во врска со начинот на кој таа се организира.

Деловните активности со тоа носат степен на поголем ризик за исходот, бидејќи кај активностите резултатите се мерливи и видливи и се во врска со постигнување на целта.

5. Петта фаза: ИГРИ.

Според Берн [6], Игрите се повторно одигрување на стратегиите од детството кои веќе се застарени од аспект на возрастно гледање на светот. Игрите ниту се забавни, ниту чесни (Игрите како концепт се дополнително разработени во глава 10). Со помош на Игрите луѓето најверливо ги потврдуваат своите верувања, улогите, очекувањата и чувствата кои пак се дел од нивниот несвесен животен план како ќе го одживеат својот живот.

Така Берн ги дефинирал на следниов начин: Психолошките Игри се серија на комплементарни трансакции кои водат во добро однапред дефиниран и предвидлив исход.

Важно е да се напомене дека според сите автори од областа на Трансакциската анализа, **Игрите не се достапни на свеста на оној кој ги игра**. Играта е несвесна се додека не дојде до пред самиот свој крај, кога се случува обртот (во комуникацијата) и во однесувањето. Учесниците во Играта тогаш реагираат со збунетост и конфузија за која се свесни, но ситуацијата во тој момент не ја разбираат и обично ги обвинуваат другите за тоа што им се случило.

Во комуникацијата Играта би се остварувала на овој начин: Едниот од соговорниците упатува порака, прашање или друго како јадица во форма на скриена порака врз база на неговото сознание за слабостите на соговорникот. Соговорникот ја прифаќа темата и по одреден број на размена на пораки, сметајќи дека е јасна темата на комуникацијата, без свест за скриената порака доживува обрт по кој е збунет и на крај стигнува до својата констатација за луѓето и светот, која е онаква каква што и претходно верувал дека е. Слично се случува и со оној кој ја започнал Играта, самиот обрт и кај него придонесува да биде збунет, а реакцијата на соговорникот го доведува до констатацијата за луѓето и светот во која и претходно верувал.

Берн ја дал формулата на Играта која е:

J(јадица) + **C**(слабост) = **P**(реакција)→**O**(обрт)→**Z**(збунетост)→**D**
(добивка, како потврда на своето животно гледиште за луѓето и светот)

Во Игрите на психолошко ниво се игнорира или отпишува некој аспект од реалноста. На социјално ниво, учесниците на Играта имаат чувство на интензивна размена на значајна комуникација. Игнорирањето играчите го доживуваат како изненадување или како обрт, кое води во лоши чувства.

Психолошкиот ризик во Игрите е далеку поинтензивен отколку во разонодите или активностите. Ризикот е токму во размената на експлицитната порака на почеток со имплицитната која станува при крај на играта експлицитна. Тоа се случува кога учесниците во Играта имаат двојна комуникација, една на експлицитно, а друга на имплицитно ниво

и кога тие се вкрстуваат како трансакции. Потоа во комуникацијата обично има застој, таа се прекинува бидејќи секој од учесниците останува со своите чувства и со своите животни уверувања кои се потврдиле. Како карактеристика во Игрите, луѓето ги покажуваат и оние чувства за кои „научиле дека е дозволено да ги покажуваат“ во зависност од тоа како ги воспитувале. Доколку во некое семејство, кога детето плачело добивало критики или го игнорирале, а кога било луто и бесно реагирале на него или пак го наградувале, бесот и лутината ќе бидат дозволени и научени чувства. Овие научени чувства наречени се Рекет чувства (овој концепт исто така ќе биде дополнително разработен во глава 9) и тие како тн. безбедни, одобрени чувства ќе бидат манифестирани во Игрите.

Игрите се голем извор на пофалби и критики, што значи дека оние луѓе кои во комуникацијата преку игрите добивале значајна количина на контакт со другите, ќе бидат мотивирани одново и одново да ги повторуваат Игрите независно од исходот.

Карактеристиката на Игрите е и таа дека со перманентна употреба помеѓу „познати“ играчи, доаѓа до нивна специјализација, односно до скратување на времето на секвенците и траењето на Играта. Така, познати играчи (на пример сопружници кои подолго време играат несвесно исти Игри) со тек на време можат зачестено да ги повторуваат Игрите како потреба од исполнување на времето.

6. Шеста фаза: ИНТИМНОСТ.

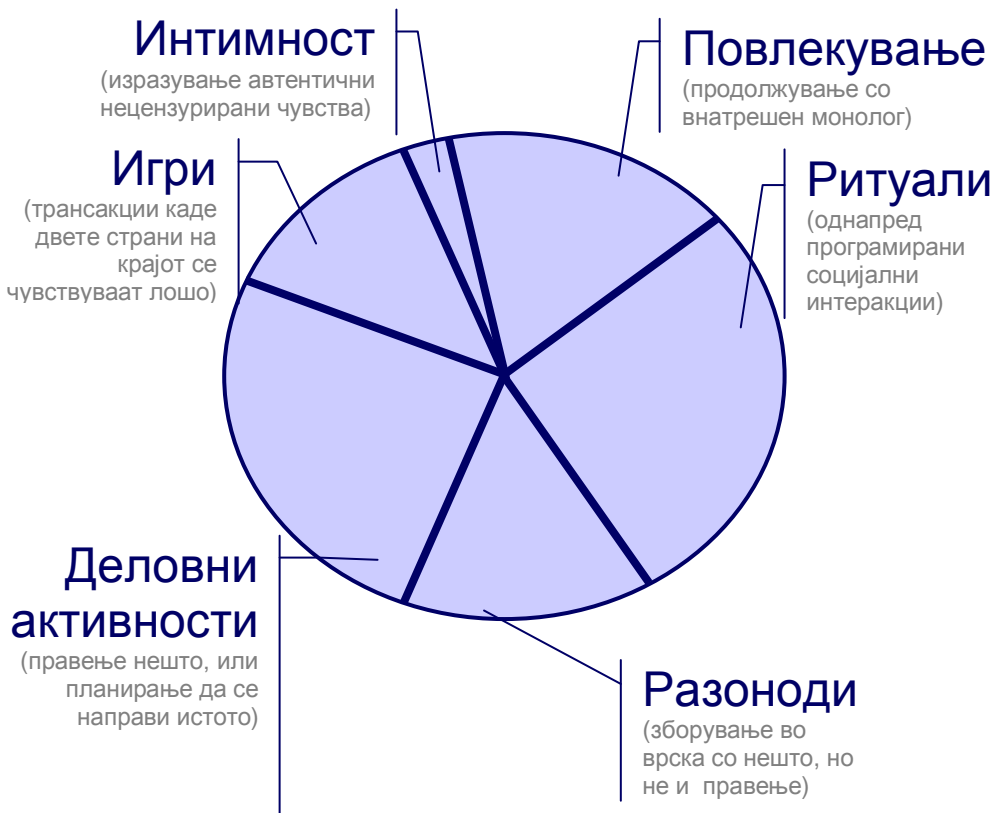
Кога луѓето меѓусебно споделуваат автентични чувства, без уценување, или воздржување и цензура тогаш можеме да кажеме дека нивниот однос е интимен. Во тој однос нема скриени пораки (кои се покана за Игра). Социјалното (експлицитно) ниво на комуникација е усогласено со

психолошкото (имплицитно) ниво. Интимноста е социјална ситуација која не содржи елементи од другите начини на структурирање на времето. Таа е единствен начин на структурирање на времето при кој пофалбите или критиките се даваат директно, и затоа се со најголема моќ. Интимноста може да биде застрашувачка за личноста бидејќи е во спротивност со несвесните забрани од родителите во врска со размената на пораки. Така, многу луѓе погрешно мислат дека се интимни, додека во суштина играат Игри, бидејќи Играта е внимателно балансирана процедура за обезбедување Струкови кои се безбедни од родителскиот критицизам.

Можеме да забележиме дека при интимен однос меѓу две (или повеќе) индивидуи невербалниот и вербалниот аспект од комуникацијата се усогласени. Она што навистина некој човек го чувствува и без отпор, страв или цензура го соопштува е основна претпоставка дека се однесува автентично. Автентичноста е всушност најосновната разлика помеѓу Игрите и интимноста. Овде не се подразбира онаква интимност како што вообичаено се претпоставува за неа - дека луѓето се сексуални или навистина пријатели, туку начинот на кој се споделуваат чувствата.

Бидејќи во Игрите исто така има споделување на интензивни чувства, тогаш луѓето често Игрите ги користат како замена за интимност. Тука е само сличен интензитетот, но не и автентичноста на споделените чувства или искреноста. Во Игрите одговорноста се префрлува на другиот, додека во интимноста секој ја прифаќа сопствената одговорност за своето однесување и чувства.

На слика 2.3.1 подолу даден е приказ на шесте фази.



Сл 2.3.1. Приказ на шесте фази во структурата на времето

Свесноста за сега и овде во интимноста е многу важна. По некои автори, исто така во интимноста е потребно и усогласување со меѓусебниот однос како вредносен систем.

Интимноста не е однапред планирана ниту програмирана, што значи дека најмалку може да се предвиди и се доживува како најголем ризик за учесниците. Иако всушност интимноста е со најмал ризик таа се доживува дека носи најголем ризик поради јасно покажување на автентичноста на индивидуата. Ова особено станува актуелно доколку во интимноста се разменуваат негативни чувства и е зголемена ранливоста на учесниците.

Строукот во интимноста е многу поинтензивен отколку во било која друга фаза од структурирањето на времето. Можат да се разменуваат и позитивни и негативни чувства, најпосле и поради автентичниот однос тоа е и реално и возможно. Една од основните разлики со Игрите е што нема игнорирање ниту грандиозност.

2.4. Потреба за признание (позиција)

Задоволувањето на *гладта за признание* е егзистенцијална предност на Игрите. Гладта за признание е потреба да се дојде до одредени основни, долготрајни, егзистенцијални позиции. Ваквите позиции можат да се илустрираат со реченици од типот „Јас не чинам“, „Тие не чинат“, „Сите се за никаде“, „Јас сум најпааметен“. Тие се задоволени со внатрешна размена на пораки кои се одвиваат во мислите на Играчот меѓу самиот него и друга личност, во прво време родител, а потоа и други. Гладта за признание (препознавање) е задоволена со пофалби или критики, или со признание кое се добива од родителскиот дел на личноста.

Пример. Откако ќе изигра некој тип од Играта „Флерт“, жената може да си каже самата на себе „Тоа докажува дека сите мажи се „волови“, точно како тато што ми зборуваше!. Јас сум си убава, а исто така и чесна... можев да бидам со некој од нив, а не бев!“ Оваа внатрешна порака има строуковна вредност, и во исто време ја зајакнува егзистенцијалната позиција на Играчот.

Веројатно може да се види како овие глади можат да се поврзат со потребите кои се идентификувани од други теоретичари и истражувачи. На пример, „социјалните потреби“ на Маслоу [28] приближно соодветствуваат со гладта за дразба на Берн; гладта за препознавање грубо соодветствува со „потребата за признание“. Не е толку лесно да се пронајде

еквивалент за гладта за структура, но можеби таа може да се разгледува како комбинација на социјалните потреби и потребата за признание, или можеби нешто како „потребата за поврзаност“ идентификувана од Меклиленд и многу други истражувачи.

II. ПОДЕЛБА НА КОМУНИКАЦИЈАТА

3. ВИДОВИ ИНТЕРПЕРСОНАЛНА КОМУНИКАЦИЈА

Комуникацијата може условно, или за потреби на проучувањето, да се подели по неколку критериуми. По тоа кој е доминантниот канал по кој таа се остварува, по значењето кое таа го има, или, длабински психолошки, дали со таа комуникација се остварува својата животна „мисија“, по тоа дали е видлива или не и др.

Генерално кога се дели комуникацијата се мисли на:

- **Вербална**

- **Невербална**

Вербалната и невербалната комуникација можат да бидат експлицитни или имплицитни:

- **Експлицитна**, отворена и видлива која најчесто се изведува вербално.

- **Имплицитна**, скриена која не е многу видлива и јасна и која или се пренесува вербално но низ алегии и метафори, или преку невербална комуникација

Овие две не можат да се раздвојат. Кога и да комуницираме експлицитно, ние истовремено комуницираме и имплицитно. Проблемот настанува кога мотивот на експлицитната комуникација не е во склад со имплицитната мотивација за комуникација.

Пример. Кога својот пријател ќе го прашате дали доцни, а при тоа го гледате својот часовник кој покажува време дека доцни 12 минути и имате лут израз на лицето, а движењата на

рацете и ставот на телото покажуваат дека сте фрустрирани, пријателот е во недоумица. На кое ниво на комуникација да одговори? На експлицитното, ќе каже дека доцни 12 минути, но нема да се извини, туку само ќе ви одговори на прашањето. Или, на Вашето имплицитно ниво, дека му е жал што доцни и што Ве фрустрира неговото доцнење. Да, но нема да одговори на Вашето експлицитно прашање, кое можеби во тој момент не е ниту важно.

Повеќето од луѓето веруваат дека она што е на имплицитно ниво на комуникација е **вистинската** причина за комуникацијата, а не експлицитното ниво, кое го сметаат само за начин на изведба. Многу манипуланти, знаејќи го ова верување на луѓето, умеат да го вежбаат ова комуницирање и да бидат значително уверливи.

3.1. Вербална комуникација

Вербална комуникација се однесува на размена на пораки по пат на говор, односно со зборови. Говорот во процесот на комуникацијата се користи за да се пренесе информација, за да се искажат идеите, ставовите, чувствата и верувањата. Исто така, служи и да се побараат информации, да се праша или да се дадат упатства што да се прави.

Зборот или разговорот претставува основен облик на вербалната комуникација. Вербалната комуникација се потпира на две комуникациски вештини: **слушање** и **говорење**. Слушањето и говорењето во себе ги содржат следните вештини: *активно слушање, почитување, емпатија, рефлектирање, повторување и резимирање, појаснување, поставување прашања, обраќање со Јас-пораки, наспроти обраќање со Ти-пораки, давање повратна информација* итн.

3.2. Невербална комуникација

Луѓето се помалку свесни за својата невербална комуникација, отколку за вербалната содржина од своето говорење. Толкувањето на упатените невербални пораки исто така може да се одвива несвесно. Луѓето често го градат својот впечаток за другите потпирајќи се на нивните невербални знаци и изглед.

Понекогаш невербалните пораки можат да ги заменат зборовите. Така на пример родителот може да го смири детето само со еден строг поглед. Невербално можеме да посветиме внимание на друго лице така што ќе бидеме свртени кон него, внимателно ќе го гледаме и слушаме. Невербално, со едно движење, на пример со покажување на раката кон некого, можеме да дадеме збор на некој од присутните. Лутина можеме да изразиме со движење на рацете (прст кој се заканува) или со стиснати усни или заби.

Понекогаш невербалните пораки може да се спротивни од вербалните и да откријат што навистина се крие позади лажна љубезност, сериозност итн. Кога вербалната и невербалната комуникација се неусогласени, тогаш настануваат проблеми во комуникацијата.

Елементи на невербалната комуникација се:

1. Израз на лице

По изразот на лицето може да се препознаат состојби кај луѓето како што се допаѓање, разбирање, заинтересираност, вклученост, досада итн. На лицето можат да се видат различни емоционални состојби - од радост до очај. Лицето ги покажува емоциите и тогаш кога човекот сака да ги сокрие.

2. Движење и положба на телото

Положбата на телото, начинот на кој лицето стои, се движи или седи може да ги открие чувствата кон себе или кон другите луѓе. Свртувањето и насоченоста со телото кон некој човек може да зборува за заинтересираност кон него, додека свртувањето од него и оддалечувањето може да зборува за потребата за дистанцирање или негово игнорирање.

За некого можеме да добиеме впечаток дека е самоуверен затоа што секогаш оди исправено и со дигната глава, а за некого дека е интересен или вешт затоа што прави многу движења со рацете и телото. Но, во западната култура, зголеменото движење на рацете, може да се протолкува како недостаток на зборови, или манифестација на несигурност. Во одредени култури припадноста на повисок сталеж во општеството се манифестира со непокажување на маркантни движења. На пример доколку некој политичар е во официјална комуникација со друг, претерувањето во гестикулацијата може да се смета за недипломатско однесување.

3. Просторна блискост и допир

Колку се луѓето блиску или одалечени, дали се на различна висина, дали еден седи, а друг стои се важни показатели во комуницирањето. Со близината или одалеченоста луѓето покажуваат степен на допаѓање, блискост и разлики во статусот.

Оваа категорија невербални елементи – просторната блискост и допирот укажува на значајни индивидуални и културални разлики. За некои луѓе и во некои култури поприфатлива е поголема одалеченост и воздржаност во допирањето.

Постојат и значајни разлики во однос на структурата на личноста и нејзиниот темперамент. Генерално

темпераментните индивидуи насочени се кон помала дистанца и зачестен допир за разлика од помалку темпераментните.

4. Надворешен изглед

Надворешниот изглед влијае на нашата слика за себе, како и на сликата што другите ја градат за нас. Надворешниот изглед е невербална општа порака за другите. Стилот на облекување, фризура, модните детали се особено значајни за првиот впечаток што го оставаме. Тие содржат пораки за припадноста, ставовите, емоционалните состојби итн.

5. Вокална експресија

Вклучува: емоционален тон, висина и јачина на глас, брзина на зборување, паузи во зборувањето, певливост во гласот, молчење. Овие елементи го придружуваат изговарањето на зборови и тука највпечатливо се забележува поврзаноста на вербалната и невербалната комуникација.

Една иста реченица може да добие различно значење во зависност од тоа како е изговорена. Со помош на овие варијации добиваме ироничен говор или реченица која содржи сарказам.

Како и да е, и ваквата поделба покажува дека комуницирањето на луѓето е сложена и повеќеслојна појава токму од сложеноста и многузначноста на комуникацијата.

3.3. Комуникацијата и начини на изведба

Како ќе комуницираме со луѓето? Се разбира дека освен што со комуникацијата пренесуваме информации, пораки и ги задоволуваме нашите три психолошки глади, ние со комуникацијата сакаме да делуваме. Можноста дека со комуникацијата сме во состојба да делуваме е суштинска активност во многу деловни активности кај човекот. На пример во политиката, тоа е едно од основните начела бидејќи токму

преку комуникацијата се пренесуваат уверувањата, ставовите, програмите и целите. Понекогаш вешто изведената комуникација дава подобар впечаток дури и кога не пренесува некоја значајна порака. Комуникацијата која пренесува значајни пораки, доколку е невешта, може да не предизвика внимание. Тука, ваквата поделба е во однос на вистината. Онаа комуникација која пренесува вистини можеме да ја наречеме суштинска, додека онаа која нема за цел да пренесе вистина туку само е целта да се одржува контактот, можеме да ја наречеме формална. Правничките професии, психолошката дејност, менаџирањето на тимови и многу други дејности токму се изведуваат со зголемена вештина на комуникацијата од суштински и формален аспект.

Начинот на кој проактивно се однесуваме во интерперсоналната комуникација можеме да го поделиме поради дидактички причини на 6 дела:

- 1. Кристализација или кларификација**
- 2. Интерпретација**
- 3. Конфронтација**
- 4. Повратна информација**
- 5. Пофалба/Забележување**
- 6. Критика, игнорирање/Припишување**

3.3.1. Кристализација

Кристализацијата се однесува на оној дел во комуникацијата кога соговорниците во интерперсоналниот контакт ја појаснуваат темата која е предмет на разговор. Кристализацијата се применува и кога некој пренесува свое мислење или став, другиот со додатни прашања да сака да ја кристализира, да ја појасни самата дискусија. Во овој процес, соговорниците бараат додатни информации и најчесто ги

употребуваат овој вид на прашални зборови: од кога, што, кој, каде, како и зошто?

Овој вид на појаснување можен е не само во вербалната комуникација, туку е можно да се изведе и во невербалната комуникација. Често, прашален израз на лицето на нашиот соговорник му покажува дека не му е јасно и така не мотивира со повеќе информации да ја појаснуваме темата која е предмет на комуникацијата. Бесен израз на лицето, непријателски став со телото, може да биде знак дека во таа комуникација нешто не му е јасно на соговорникот или нешто не одобрува.

Појаснувањето, или кристализацијата можат да се применуваат и во писмената комуникација. Во масовната комуникација тоа може да се изведе преку весници, трибини и анкетирање на јавно мислење.

Кристализацијата сепак е најдобро применлива во интерперсоналните релации каде што најмногу им служи на соговорниците за да ја подобрат својата меѓусебна комуникација. Без добра кристализација, често соговорниците можат погрешно да се разберат и на експлицитно ниво и на имплицитно ниво.

Можеме да кажеме и за едно пријателство, доколку се задржува на ниво на кристализација, дека е површно и дека соговорниците својот контакт го базираат само на пренесување и дообјаснување на информациите кои ги споделуваат.

3.3.2. Интерперетација

Интерпретацијата ја употребува соговорникот кога му соопштува на соговорникот како го разбрал и што од тоа разбрал и какви поенти од тоа запомнил. Во интерперсоналните релации токму во фазата на интерпретација се случува соговорниците да сфатат дека не се разбрале. Доколку е така,

се враќаат на почетно ниво и најверојатно не кристализирале доволно.

Поради што е можно така да погрешат соговорниците во сопствената интерпретација?

Одговорот се чини дека е во вредносниот систем и предрасудите, како и во самата структура на личноста. Вредносниот систем кој секоја индивидуа кај себе обезбедува тнр. филтри, или референтни рамки преку кои го гледа светот. Доколку соговорникот ни пренесува нешто што не е во склад со нашиот систем, или не го слушаме (го игнорираме - дискаунтираме) или го рedefинираме како би можеле да ги прифатиме новите информации.

3.3.3. Конфронтација

Конфронтација е вид на комуникација во која покажуваме несогласување со изнесените информации, мисли или ставови со соговорникот.

Цел на конфронтацијата во интерперсоналната комуникација може да бидат три големи сфери во кои луѓето се покажуваат. Тоа се:

- Мислењето
- Чувствата
- Однесувањето

Најчеста цел на конфронтација обично е однесувањето, но и најмалку ризична поради тоа што тоа може лесно да се дискутира, видливо е и полесно се наведуваат критериумите според кој се спроведува конфронтацијата. Најризични за конфронтација се чувствата бидејќи исклучително тешко се аргументира за нив и тоа обично се прави преку однесувањето на другиот.

Конфронтацијата е ризичен начин на комуникација. Со тоа соговорникот покажува несогласување со она за што се зборува. Оваа конфронтација може да биде изведена на најразлични начини. Од тнр. дипломатска позиција која почнува обично со „Ми се чини дека...“ или „Дали мислиш дека ова што го кажуваш не е точно...“. Може да биде дадена и на груб начин како средство за владеење на другиот во конверзацијата или пак наједноставен начин во процес на обука кога на соговорникот му даваме информација дека погрешил.

Сепак, со каква и намера да е изведена конфронтацијата, или на кој и да е начин, кај соговорникот предизвикува отпор, бунт, nelaгодност, одбрана или напад. Така, во изведбата е важно да знаеме на кое комуникациско ниво сме со соговорникот.

Доколку односот е близок и со доверба, тој може да издржи низа на конфронтации. Но, доколку е односот површен или службен, тогаш конфронтацијата предизвикува или прекин на комуникацијата, или ја уназадува.

Кога конфронтацијата е навремена, кога ја почитува еволуцијата на односите, кога е од позитивна позиција и со цел за прогрес на другиот или на самиот однос, доведува до развој.

3.3.4. Повратна информација (Feedback)

Што е повратна информација?

Тоа е наша рефлексija на искажаните информации, ставови, мисли или чувства на соговорникот и низ таа рефлексija пронаоѓаме кај себе слична или адекватна содржина која имаме потреба да му ја соопштиме на другиот со цел да му го покажеме нашето разбирање. На некој начин и тоа е вид на конфронтација, но е помалку директивна и повеќе води сметка за самата природа на односите во кои се наоѓаат луѓето

кои комуницираат. Кога се дава повратна информација, тоа служи на соговорникот да ја согледа појасно сопствената позиција и нема намера да менува. Токму и поради тоа, луѓето кои комуницираат со другите преку повратна информација ги доживуваат како ненаметливи и пријатни соговорници од кои може многу да се научи. Во едукацијата ваквиот начин на делување на учителот е можеби не толку директивно, но затоа не буди отпор и бунт кај ученикот. Во повратната информација делувањето е низ метафора, имено она што ќе му се каже на тој начин на соговорникот може, но не мора да му ја илустрира неговата состојба од друг агол и во друг контекст.

Во комуникацијата, за повратната информација може слободно метафорично да кажеме дека е „**комуникациска шведска маса**“.

Ви прикажуваме правила и критериуми според кои можете да научите како се изведува повратната информација во интерперсоналните односи:

При давањето повратна информација потребно е примателот:

1. Да разбере што му се зборува;
2. Да е способен да ја прифати информацијата;
3. Да е способен да направи нешто во врска со тоа.

Корисно е:

1. Повратната информација да се однесува на видливо однесување, а не на личноста;

2. Ако е еволутивна, да е во врска со некој критериум;

3. Да помогне во врска со решавање на проблем;

4. Да биде без употреба на емоционални провокативни термини;

5. Откако ќе се даде повратната информација да се биде способен/на да се издржи реакцијата;

6. Да се одржи „Јас ОК Ти ОК“ позиција.

При примањето на повратната информација е потребно:

1. Да не се прекинува информацијата со која не се согласуваме;

2. Да не се дозволи одбранбените механизми да ја одбијат информацијата;

3. Да се употребува парафразирање;

4. Да се бараат примери за информацијата која е дадена;

5. Да се бараат проценки на точноста и вредноста на информацијата;

6. Да се собираат други информации од други извори;

7. На негативна повратна информација да нема бурна реакција, ако не е точна.

3.3.5. Пофалба

Пофалбата е она што ги мотивира луѓето во комуникацијата. Уште од времето на Павлов и учењето за класичниот механизам на условување како основен едноставен начин за учење, покажал колку позитивното поткрепување има влијание. Позитивното поткрепување во комуникацијата е пофалбата, а негативното поткрепување во комуникацијата е критиката.

Пофалбата може да биде реална или нереална.

Нереалната пофалба кај луѓето придонесува до погрешно учење, до недостаток на увид и намалена свесност и до игнорирање на одреден голем од реалноста. Нереалната

пофалба поткрепува грандиозност, еуфорија и патолошки нарцизам доколку е фреквентно давана уште од мала возраст.

Примери: „Ти си мое злато најпаметно на свет!“, или „Најдобар си, од тебе никој не е подобар!“. „Никој тебе ништо не ти може!“

Реалната пофалба придонесува човекот да го повторува она однесување или резултати кои наидуваат на одобрување и позитивно поткрепување. Реалната пофалба можеби не е толку интензивна колку што може да биде нереалната, но затоа е јасна и во простор и ограничена во време.

Примери: „Ми се допаѓа на кој начин си ја напишала домашната задача, прегледно е и резултатите се точни, ги проверив.“ „Мене многу ми се допаѓаш!“

Забелешка. Од аспект на Трансакциската анализа (поглавје III) реалните пофалби се даваат од Его состојба на позитивен Негувачки Родител како позитивни Строукови, додека нереалните пофалби се даваат од Его состојба на негативен Негувачки Родител како позитивни Дискаунти.

3.3.6. Критика

Критиката исто така може да биде реална или нереална. Во принцип, критиката е составен дел од секое учење како што е и пофалбата, но со други средства. Критиката овозможува разграничување, одредува граници и попречува нецелисходни активности. Критиката им овозможува на луѓето, особено во нивниот ран развој, да развиваат успешна адаптација и да се конфронтираат со сопственото ограничување.

Нереалната критика, може да придонесе до претерана адаптација, да предизвика намалена доверба во себе или отпор кон другите.

Всушност со критиката (и со пофалбата) родителите и авторитетните фигури влијаат на начинот на кој човекот ќе се дефинира себе, другиот (другите) и светот додека е млад.

Перманентните нереални критики може да придонесат дефинирање кое може да трае со години кај човекот. Примери за нив мое да се како овие: „Најлошо дете си!“, „Глупава си, нема поголема глупачка од тебе, сто пати ти објаснив и не разбираш!“, „Врска немаш од возење!“.

Реална критика е онаа која јасно, врз база на видливи критериуми е насочена и укажува на можни решенија. Примери за тоа може да се: „Доколку не одиш на часови, нема да можеш да го завршиш факултетот ефикасно и брзо!“, „Не ја ставај таму раката, ќе ја изгориш!“, „Кога излезе на главната улица не погледна прво десно, па лево, туку гледаше само пред тебе, а тоа е опасно, можеше да направиш сообраќајна незгода!“

Забелешка. Од аспект на Трансакциската анализа (поглавје III), реалните критики се даваат од Его состојба на позитивен Критички Родител, како негативни Строукови, а нереалните критики се даваат од негативен Критички Родител како негативни Дискаунти.

***III. ТРАНСАКЦИСКА АНАЛИЗА КАКО
ТЕОРИЈА КОЈА ЈА ОБЈАСНУВА ЛИЧНОСТА***

4. ТРАНСАКЦИСКАТА АНАЛИЗА КАКО РЕФЕРЕНТНА РАМКА ЗА ОБЈАСНУВАЊЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

Во почетокот на педесетите години од XX век, Ерик Берн ја промовирал Трансакциската анализа како теорија на личност. Како и секоја теорија на личност таа има одредени аспекти слични на дугите теории актуелни во тој период во кој се јавува и таа теорија и со себе носи нешто ново по што се разликува од дотогашните. И таа како и во тој период актуелната психоанализа го има трипартитниот модел на опис на личноста, но за разлика од психоанализата, Трансакциската анализа според тврдењето на нејзиниот автор тогаш, говори за триделен аспект на личноста низ видливи и оперативни делови.

4.1. Основни единици на комуникацијата.

Строук и Дискаунт

Основни потреби на човекот се потребата за храна, сон, топлина, кои овозможуваат физички да опстане. Но, на комуникациски, психолошки план, исто така е важно задоволувањето на психолошките потреби кои Ерик Берн ги нарекол „глади“. (наведени во глава 1)

Еден од основните концепти во теоријата на Трансакциската анализа кои ја објаснуваат суштината на комуникацијата, но истовремено и нејзината вредност и важност е концептот на Строук (англиски - Stroke) (буквален превод е „удар“, или послободно се преведува како мазење,

или препознавање, а во понатамошниот текст ќе биде означено како Строук).

Ерик Берн Строукот го нарекол „основна единица мерка на комуникација“. Или, познат е и како „единица мерка на внимание“ според Вуламс и Браун ([48]). Келер на Строукот му дава нова димензија - дека обезбедува „вистинитост и важност“. Клод Стајнер ([39]) воведува и Строук теорија, со која се појаснува дека во објаснувањето на мотивацијата е потребата за смисла и значајност. Особено е можно низ овој концепт да се објаснува и човековата потреба за дразба, структура и признание.

Строукот е комуникациска специјална форма на стимулација која една личност ја дава на друга. Дефиниран е како **основна комуникациска единица со која се врши препознавање на постоењето на другиот/другите**. Бидејќи Строуковите се суштински за опстанокот на личноста, една од најважните активности во која се вклучуваат луѓето е размената на Строукови. Строуковите варираат од физички до почитување, или само препознавање. За да биде ефективен, Строукот мора да биде погоден за оној кој го прима. На пример, покажано е дека на мало дете му се неопходни физички Строукови за да преживее. Од друга страна, возрасните можат да бараат само повремени, симболични Строукови како што е почитување, или изразување благодарност, за да преживеат комуникациски. Сепак, иако е возможно да се опстане со минимални строукови, нивниот недостаток е нездрав и физички и емотивно. Така гладта за Строукови е основна движечка сила кај луѓето.

Глад за стимулус се задоволува со Строукови или препознавање (признание). Тоа е потреба за друг тип на дразби кои може да се задоволат само со други човечки суштества или,

евентуално животни. Ние бараме препознавање на личноста од страна на други личности. Како што рекол Берн, од тие причини мајмуните не се задоволени едноставно само со млеко, туку им треба и мирисот и топлината и допирот на мајчинството.

Едноставната размена на поздрав помеѓу двајца, е ситуација во која се остварува најосновна форма на размена на Строукови. Ова овозможува вид на радост на препознавањето. Размена на Строукови се случува кога разменуваме реални информации како пораки.

Примери.

„Здраво соседу!“;

„Ми се допаѓа како си ја напишал домашната!“;

„Ми се допаѓаш!“;

„Те сакам!“;

„Не ми се допаѓаш!“.

Наведените реченици се реални, затоа што кога се разменуваат низ ваков тип на комуникациски пораки и можеме нешто да направиме со нив. Да се радуваме, да ги прифатиме, да не ги прифатиме, или да бараме додатни информации. Во комуникацијата, размената на строуковите значи и размена на препознавање (внимание), овозможува (условно кажано) побогат психолошки живот. Многу експерименти со сензорна и комуникациска депривација, како и одредени животни ситуации, одат во прилог на тоа. Без вакви видови на комуникативни дразби, човекот се осиромашува психолошки.

Строуковите се многу повеќе потребни на луѓето, тие се основна потреба, повеќе отколку признанието. Често, потребата за физички Строукови може да се надопolni со симболични Строукови или препознавање. Така, меѓу другото, просечен возрасен човек може да ја задоволи својата глад за Строукови низ ритуали кои во суштина се размена на Строукови за

препознавање. На пример, следново претставува шест-строуковен ритуал:

А: Здраво.

Б: Здраво.

А: Како си?

Б: Добро, а ти?

А: Добро. Епа, се гледаме.

Б: Важи.

Психолошката Игра е трансакциски покомплексна од горниов ритуал, но и таа е основа за размена на Строукови. Да забележиме дека „Тргни ми се од пред очи“ е исто толку Строук, но негативен, како и „Здраво“ кој е позитивен, и дека луѓето ќе предизвикаат од другите да добијат негативни Строукови кога не можат да добијат позитивни.

Во одредени ситуации, кога има комуниколошка изолација, човекот е подготвен да предизвика реакција кај другиот, само за да добие било каква единица мерка на комуникација - Строук, за да ги задоволи своите психолошки потреби. Имено, познато е дека и детето доколку не добива внимание (позитивни строукови) ќе предизвика да добие критики и агресивно однесување од возрасните (негативни Строукови). Тоа укажува дека игнорирањето и изолацијата се за детето пострашни отколку дури и негативни строукови.

Одредени личности се „заштитени“ со својот вредносен систем од добивање отворени Строукови или директно препознавање, а наместо тоа може да се задоволат со индиректни или маскирани вербални форми на пофалби, или коментари. Пример за тоа е жена која одбива секакво воодушевување за нејзиниот изглед, преведувајќи го тоа како сексуална предност, но прифаќа комплименти во врска со нејзините кројачки способности, додека истите тајно ги презира.

Оние луѓе кои не можат да добијат или прифатат директно препознавање од било кои причини ќе тежнеат кон тоа да ги добијат со играње Игри (несвесно), кои се богат извор на Строукови.

Строуковите можеме да ги поделиме по неколку основи:

- Според начинот на изразување: **вербални, невербални и телесни.**
- Според изворот: **надворешни и внатрешни.**
- Според конотацијата: **позитивни и негативни.**
- Според условите кои е потребно да се остварат: **безусловен позитивен строук, безусловен негативен строук, условен позитивен строук и условен негативен строук.**

Позитивниот Строук е всушност она што на луѓето најмногу им се допаѓа, тоа се пофалби, комплименти, препознавање, галење, информирање и сл. Негативниот Строук е реална критика, изјава дека нешто не ни се допаѓа кај некого, но без „клетви“ и без квалификации. Негативниот Строук го одликува тоа што се препознава како личен став на оној кој го изговара, без тенденција да го прогласува тоа за апсолутна вистина.

4.2. Родителската улога и воспитувањето во дистрибуција на Строуковите. Строук економија

Воспитувањето на децата од страна на родителите, често пати е насочено кон рестрикција на давање и примање строукови, со цел детето да го подготват за „суровиот“ и „непријателски“ свет со кој ќе се соочат. Родителите често изјавуваат дека „ги сакаат своите деца и поради тоа не се нежни кон нив за да ги навикнат на повредите во иднината“.

Токму и поради тоа делува парадоксално што тој начин во воспитувањето со воведување на Строук рестрикција предизвикува многу повеќе проблеми, отколку што им помага на децата. Почетната намера била таква, но за да ги зацврстат своите деца и исто така, поради сопственото воспитување од нивните родители, актуелните родители го продолжуваат тој тренд и ги лишуваат своите деца од овој вид дразби. Ваков тип на рестрикција во воспитувањето од страна на родителите, Стајнер ја нарекол „Строук економија“. Секое придржување кон било кое правило од Строук економијата е, најблаго кажано, комуникациски неоправдано, води до конфликтна комуникација и неуспех во животот. Генерално таа економија може да се вербализира низ пет правила (наредби) и изгледа вака:

1. Не давај Строук кога го имаш!

Тоа значи дека иако за некого може да имате убав збор, за да го пофалите, или охрабрите, или доколку ви зе допаѓа нечија постапка, изглед, или пак уште повеќе доколку некого го сакате – „**не смеете**“ тоа да го покажете, да го споделите, бидејќи реакцијата на тој другиот може да ве повреди. Може да ве исмее, може да ви каже дека тоа не е тоа што му е потребно. Дека, можеби тоа му е потребно, но не го сака од вас. Така, почитувајќи ја оваа Родителска наредба, вие станувате „заштитени“ од таков вид на реакција на луѓето. Но доколку не го давате она што го имате во себе, тогаш комуникацијата замрува или нема вредност (не задоволува најмалку една психолошка глад) .

2. Не барај Строук кога ти треба!

Затоа што не е паметно, не е убаво, дека е слабост и дури дрскост, доколку ви е потребно некој да ве пофали, да ви посвети внимание, или едноставно да бидете со некого, зашто може да бидете отфрлени, исмеани или одбиени. Доколку се

почитува ова родителско правило, или тн. наредба, тогаш сте „заштитени“ од тоа луѓето да ве повредат, отфрлат или да дознаат каква слаба личност сте всушност.

3. Не прифаќај Строук иако го сакаш!

Почитувањето на оваа наредба, (наводно) нас не подготвува за светот кој е суров, дека не може туку така нешто лесно да се добие, дека не е доволно нешто да сакаш и да добиеш, доколку претходно не си се измачил, не си се подготвил или пак не си издржал многу. Доколку веднаш кажеш дека го добиваш токму она што го сакаш, другите ќе ја видат вашата слаба точка и потоа нема да ви го даваат, или ќе ве уценуваат поради тоа. Вака, иако некој Строук го сакате, вие не го покажувате тоа, не го прифаќате и го минимизирате. Можеби така ќе добиете нешто уште повеќе, вака само ако го прифатите она што го сакате, ќе ви ја уништи тензијата и амбицијата и ќе ве претвори во мрзелив хедонист.

4. Не го одбивај Строукот иако не го сакаш!

„Не е културно, не е убаво на луѓето кои сепак се потрудиле да ни дадат нешто (од Строуковите) да не им го прифатиме тоа. Тие ќе се навредат. Ќе се налутат и ќе престанат да ни даваат Строукови.“ Вака, ќе прифаќате многу од Строуковите кои не ги сакате, па со време ќе го добиете и оној Строук кој го сакате. Уште повеќе, со тоа (наводно) покажувате љубезност, подготвеност за контакт и скромност, не е толку битно што не го добивате тоа што го сакаш, важно нешто добивате!

5. Не давај си Строук сам на себе!

Многу од родителите со прекор гледаат на своите деца доколку самите себеси се фалат, си кажуваат убави зборови за себе. Тие им велат: „Каде си тргнал, чекај другите да те

пофалат, тоа не е културно, ќе помислат дека си се мрднал, дека си нарцистичен!“

Така, родителите ги поттикнуваат децата да се гледаат критички, да си ги критикуваат своите особини, бидејќи така мислат дека тоа е мотив за напредок и дека, доколку си даваат самите на себе Строук, или развојот и амбицијата ќе им престане, или дека така самите на себе ќе си бидат доволни и нема да ги слушаат нив родителите, дека нема да се борат и за најмал можен Строук.

Вистински пристап во воспитувањето на децата е кога нема да му се наметне на детето Строук економијата. Здравјето и психолошкиот раст и развој се всушност ПРЕКРШУВАЊЕ на правилата на Строук економијата.

4.3. Дискаунтирање (игнорирање) како замена на недостаток на Строукови

Што се случува со луѓе кои во текот на својот развој добивале мошне малку вакви комуниколошки дразби (Строукови), или доколку добивале вакви дразби, тие биле се друго освен галење, или препознавање? Токму за објаснување на ваквите состојби, но и начин на моделирање на човекот низ комуникацијата, воведен е концептот на **отпишување** (игнорирање) - **Дискаунт** (од англискиот збор Discount).

Всушност отпишувањето се случува тогаш, кога наместо луѓето меѓу себе да се препознаваат, тие на својот соговорник или некој друг, реагираат според некои свои внатрешни конфликти. Тоа се остварува без потполна свесност на Возрасната реалност. Во тие случаи, низ таа референтна рамка, луѓето ги доживуваат другите како нешто што всушност и не постои, неоправдано генерализирајќи, како на пример:

- „Ти никогаш нема...“

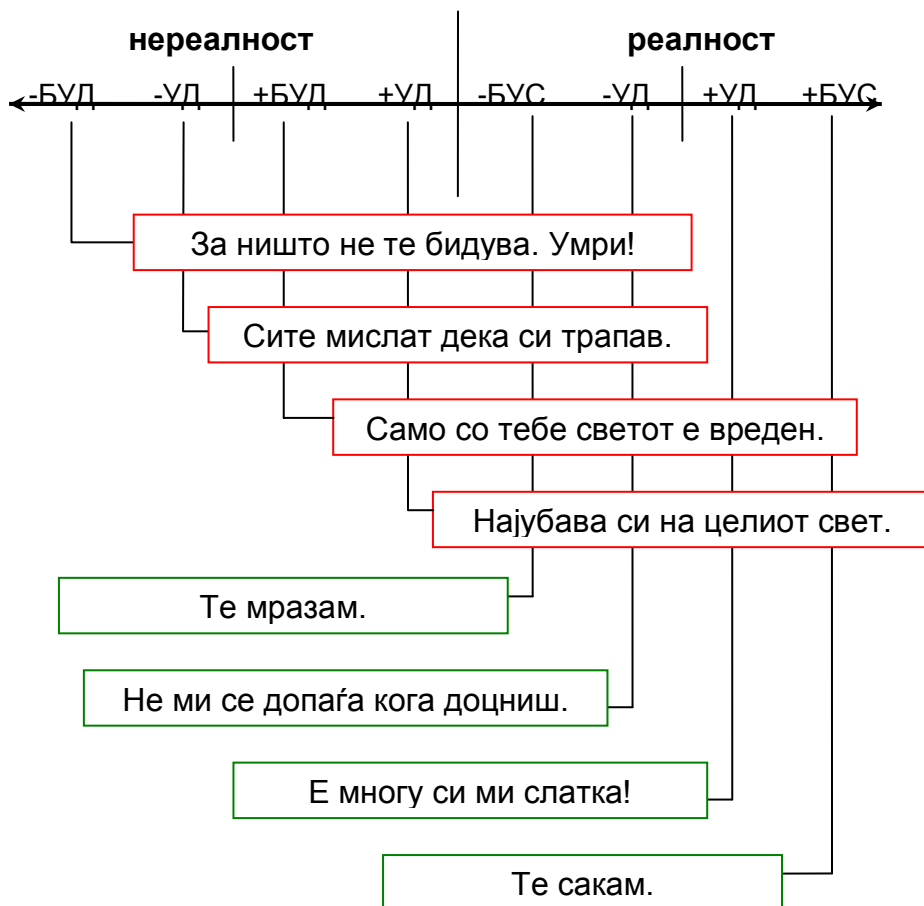
- „*Ти секогаш си ...*“
- „*Од тебе не може да биде човек.*“
- „*Ти си крадец и ништо друго...*“
- „*Каква мајка таква ќерка ...*“

Дискаунтот не му овозможува на човекот реално да ја согледа дразбата, проблемот или изборот кој може да го направи. Кога луѓето критикуваат со помош на дискаунт, квалификуваат и врз база само на една критика ја отпишуваат вредноста на човекот. Од друга страна, кога со помош на Дискаунтот луѓето сакаат да пофалат, тогаш грандиозно и идеализирачки некого нереално глорифицираат. Така можеме да разликуваме два типа на Дискаунти, позитивен и негативен (кој исто така, во однос на постоење на услов може да биде условен или безусловен).

Можеме со право да заклучиме дека комуникацијата иако не е хемиска реакција, сепак на неа реагираме хемиски и биолошки. Така, возможно е со комуникацијата ние да можеме да влијаеме на одредени обрасци на однесување, начин на мислење и на емоционалната состојба. Всушност на овој начин, во човекот со добри познавања на интерперсоналните односи и комуникацијата може да го предвидува човековото однесување, но исто така и раните негативни комуниколошки ефекти да ги „избалансира“ со ДОБРИ пораки.

И кај Дискаунтите можеме да разликуваме услови и начини на кои се „даваат“. Така разликуваме : **Безусловен позитивен Дискаунт**, **условен позитивен Дискаунт**, **безусловен негативен Дискаунт** и **условен негативен Дискаунт**.

На слика 4.3.1. се дадени примери на реченици кои се Строукови или Дискаунти, од секој тип.



Сл. 4.3.1. Примери на реченици од сите типови Строук и Дискаунт

Дискаунтот е всушност вкрстена трансакција. Во таа интеракција обично едниот, или двата учесника во комуникацијата не одговараат на упатениот стимулус до нив. Постојат три предмета на дискаунтирање: самиот себе, друга личност, некоја ситуација. Во различни животни ситуации ние имаме избор за тоа како да се поставиме и да одговориме на тие ситуации. Можеме да избереме да ја експлоатираме моќта на мисловните капацитети на нашиот Возрасен, или да одговориме во стил на она како сме научиле во време кога сме растеле. Првиот начин бара енергија и време. Вториот начин е удобен, бара малку мислење, ни се чини вистински и ни е

близок и испробан. Но, нема да ги вклучи сите аспекти на ситуацијата. *Дискаунт се случува кога личноста не е свесна дека игнорира информации кои се релевантни за решавање на некој проблем.*

Пример.

Имате пријател пилот кој ве зема со себе во авион, и по некое време, вие без многу размислување кажувате: „Јас никогаш не би можел да научам да летам со авион, не сум толку паметен.“ Со тоа си давате Дискаунт. На тоа вашиот пријател одговара: „Па добро, јас немаше ништо да кажам, но се согласувам дека го немаш тоа што треба.“ Сега пријателот ве дискаунтирал. Но, вие чувствувате дека е ОК ако вие давате такви констатации, а не е ОК ако друг тоа го прави. Во време кога таман сте се опоравиле и можете да вратите со одговор, пилотот се спрема да слета и се концентрира интензивно. Без разлика на тоа, вие кажувате: „Многу ме изнервира со тоа што го кажа. Кој ти дал за право да ме проценуваш?“ И со тоа штотуку сте ја дискаунтирале ситуацијата, заради тоа што не сте биле свесен за неа. Овде вашите забелешки имплицираат дека пилотот е способен да ги надмине интерперсоналните конфликти во исто време кога треба да го спушти авионот (умерено грандиозно), или дека вие двајцата сте бесмртни и нема потреба да се грижите во случај да се сруши авионот (многу грандиозно).

Општо, кога некој се најде во ситуација во која се чувствува во улога како жртва, прогонител или спасител, најверојатно се дискаунтира себеси, дискаунтира некој друг, дискаунтира ситуација или сите три.

Без разлика на тоа што сме минимизирале или игнорирале, можеме да го направиме тоа на неколку нивоа и со

неколку типови, а со нивно комбинирање ја добиваме следнава табела:

НИВО	ТИП НА ОТПИШУВАЊЕ		
	<i>Дразба</i>	<i>Проблем</i>	<i>Избор</i>
Постоење	T1 ПОСТОЕЊЕ НА ДРАЗБА	T2 ПОСТОЕЊЕ НА ПРОБЛЕМ	T3 ПОСТОЕЊЕ НА ИЗБОР
Значајност	T2 ЗНАЧАЈНОСТ НА ДРАЗБА	T3 ЗНАЧАЈНОСТ НА ПРОБЛЕМ	T4 ЗНАЧАЈНОСТ НА ИЗБОР
Можност За промена	T3 ПРОМЕНЛИВОСТ НА ДРАЗБА	T4 РЕШЛИВОСТ НА ПРОБЛЕМ	T5 ПРОМЕНЛИВОСТ НА ИЗБОР
Лични способности	T4 СПОСОБНОСТ НА ЧОВЕКОТ ДА РЕАГИРА РАЗЛИЧНО	T5 СПОСОБНОСТ НА ЧОВЕКОТ ДА ГО РЕШИ ПРОБЛЕМОТ	T6 СПОСОБНОСТ НА ЧОВЕКОТ ДА ДЕЛУВА СПОРЕД ИЗБОРОТ

Всушност, можеме да игнорираме на следниве нивоа:

- постоење;
- значење (важност) на нешто;
- можност за промена;
- наши способности.

Од тип на игнорирање имаме:

- игнорирање на дразба;
- игнорирање на проблем;
- игнорирање на избор.

Нивото на отпишување во дадената табела се гледа дијагонално, и тоа што погоре е дијагоналата, толку е отпишувањето поголемо.

5. ПАСИВНО ОДНЕСУВАЊЕ КАКО РЕЗУЛТАТ НА ДИСФУНКЦИОНАЛНА КОМУНИКАЦИЈА СО ДИСКАУНТ

Луѓето реагираат на Дискаунт комуникација со пасивно однесување. Пасивно однесување е однесување кое не го решава проблемот. Тоа се типични реакции на Дискаунт во комуникацијата. Постојат 4 типа на пасивно однесување [32]:

1. Да не се прави ништо - Во ова човекот не мисли, не чувствува, не сака ништо. Во ова се подразбира да се работи нешто наместо тоа што треба. Најдрастичен пример за ова е Кататонија.

2. Оверадаптација - Кога се прави нешто што човекот мисли дека некој од него токму тоа и го очекува. Ваквото однесување е социјално прифатливо и тешко препознатливо. Постојат два типа на оверадаптација:

а. Успешна и

б. Неуспешна

3. Агитација - Репетитивна бесцелна активност. Постојат два типа на агитација:

а. Ритмичка - лулање, цупкање-моторички.

б. Неритмичка - репетитивни мисли, пушење, пиење.

4. Самоповредување и насилство - Самоповредувањето може да биде како феномен на психосоматски пореметувања, или пак како суицидална активност.

Насилството исто така може да биде насочено кон себе (суицидално однесување) или пак насочено кон други - кон нивно повредување и дури до убивање.

Од нашето истражување на комуникацијата во однос на атрактори во комуникацијата, утврдивме дека освен овие основни четири типа на реакции на Дискаунт, исто така активност која е пасивна и која не го решава проблемот е натпреварот меѓу луѓето. Тука се мисли на компетитивност меѓу луѓето, а не на натпревар во буквална смисла. Така како петти тип на пасивно однесување го воведовме:

5. Компетитивност - Во оваа активност, луѓето ги трошат своите ресурси да ги надминат другите. За да го постигнат тоа може да го направат со повредување, но може да биде и со навредување. Компетитивноста може да се изрази со надминување на „противникот“ или пак со понижување, но целта е да се победи. Другиот во овој тип на однесување е „противник“ и на тој начин да се докаже дека она што го вели победникот е ВИСТИНА. Во овој случај дискаунтирањето е на тоа ниво што тука нема однос со човек, туку со „противник“.

6. ЕГО СОСТОЈБИ ОД АСПЕКТ НА ТРАНСАКЦИСКАТА АНАЛИЗА КАКО МЕТОД НА ОБЈАСНУВАЊЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

Трансакциската анализа дава слика за психолошката структура на личноста и тоа преку триделниот модел познат како модел на Его состојби (за понатаму ќе користиме и ознака ЕС). Имено поимот **Его состојба**, Берн го дефинирал како **кохерентен образец на мисли и чувства проследени низ соодветен начин на однесување**. Тој разликувал такви поединечни три дела и ги нарекол:

- **Его состојба на Дете**. Кога личноста мисли, чувствува и однесува како што правела кога била дете, тогаш е во ЕС Дете.

- **Его состојба на Родител**. Кога мисли, чувствува и се однесува на начини ископирани од родителите или родителските фигури, е во ЕС Родител.

- **Его состојба на Возрасен**. Кога личноста се чувствува, мисли и однесува на начини директно насочени на сега и овде во врска со околните случувања, користејќи ги сите способности што ги има како возрасна личност, тогаш е во ЕС Возрасен.

Сите три Его состојби според Берн, а подоцна докажано и применувано, биле поединечни три подсистема во кои човекот од час во час влегува и излегува и при тоа го менува однесувањето на карактеристичен начин за соодветната Его состојба. Секоја Его состојба има свое мислење и чувства низ

карактеристично однесување кое е видливо и кое може да биде дијагностифицирано. Со тоа е можно да препознаваме не само ние во која Его состојба сме, туку да препознаеме и во која Его состојба е и другиот. На тој начин било овозможено тогаш да се препознава начинот на комуникацијата, но истовремено и да се предвидува. Тргувајќи од фактот дека сите луѓе на светот имаат ист број на Его состојби, било утврдено дека луѓето кога комуницираат меѓусебно тогаш всушност комуницираат низ интеракција на нивните Его состојби. Карактеристичниот начин на кој се вклучуваат и исклучуваат одредени Его состојби во голема мерка ќе ја одреди природата на таа комуникација и нејзините исходи.

Токму анализата на тој однос и трансакциите кои се одвиваат помеѓу Его состојбите на луѓето во комуникацијата, одредиле и име за оваа теорија на личноста - Трансакциска анализа. Но за да знаеме кои и какви Его состојби влегуваат во трансакции, корисно е да илустрираме мал осврт на содржината на Его состојбите.

7. ФУНКЦИОНАЛНА И СТРУКТУРАЛНА АНАЛИЗА НА ЕГО СОСТОЈБИТЕ

7.1. Феноменот на Его состојби

Во рамките на интерперсоналната психологија, поимот на Его состојби кој го вовел Ерик Берн е повеќе од доказ дека комуникацијата е повеќе од важна во животот на индивидуата. Од аспект на комуникација, можеме слободно да кажеме дека феноменот на Его состојба кој го констатирал Берн, се развил како резултат на комуникацијата на рано ниво на индивидуата со примарната средина (родителите или родителските фигури) и со подоцнежниот социокултурен контекст со кој влегува во интеракција индивидуата во својот психо-социјален развој. Исто така, особеностите кои ги носи со себе се исто така на некој начин предавање на тн. комуникациски записи на гените кои се пренесуваат од генерација на генерација. Воспитувањето, влијанието и искуството воедно се и комуникациски искуства кои влијаат на профилирање, форматирање и на подоцнежен развој на Его состојбите.

Идејата за Его состојби кај Берн е поттикната од истражувањата на канадскиот неврохирург Пенфилд. Имено, тој за време на операциите додека стимулирал одредени зони на кортексот добивал информација од своите пациенти дека тие како да се вратиле во своето детство. На истоветен начин реагирале, чувствуваале и мислеле. Дури и мирисите од своето детство ги препознавале со таква свежина како да тоа се случува во моментот. Берн констатирал дека информациите и доживувањата на човекот не се губат туку се организирани

околу одреден кохерентен систем на однесување, мислење и чувства.

Анализата на личност преку термини на ЕС се вика **структурална анализа**. Структуралната анализа одговара на прашањето **што**; од што се состои личноста, односно дава анализа на она што го содржат истите, т.е. Его Состојбите.

Има три ЕС и секој еднаш бил во нив.

7.1.1. Его Состоја Дете

Она искуство кое секој човек мора да го помине е искуството на неговото детство. Не постои ниту еден човек на планетата кој пред тоа не бил дете. Токму искуствата, мислите и чувствата во врска со своите најрани случувања, проследени со соодветно однесување укажуваат на активна или катектирана Его состојба на Дете. Ние како деца сме имале свое доживување на светот, свое доживување на себе (сопствено доживување за себе) и свои чувства и заклучоци во врска со себе, во врска со другите и во врска со светот. И сето тоа, сите тие рани искуства се содржани во ЕС Дете. Тоа што сеуште имаме во ЕС Дете се: Сите доживувања, сите сеќавања и сите чувства од детството и тоа е нешто што навистина е наше, тоа е наша емоционална и телесна интерпретација на се она што се случувало во светот. Тоа не е некој друг и тоа не е никаков свет надвор од нас, тоа не се нашите родители, тоа не се учењата од други луѓе, тоа е она што ние сме го доживеале, што ние сме го создале, што ние сме го научиле. Според тоа сите доживувања, сите чувства од детството се содржини на ЕС Дете.

Така во текот на животот, кога човекот ќе почувствува манифестации кои се присутни уште од неговото детство, кога ќе се почувствува осамен и слаб, тој е во неговото Дете. Кога ќе се почувствува среќен и задоволен и кога ќе сака тоа да го

сподели весело и безгрижно со своите пријатели, тој е во својата Его состојба на Дете. Кога ќе се исплаши од силината на некој авторитет и во однос на него ќе превземе или одбранбено адаптирана, или бунтовно адаптирана активност, тогаш човекот е во своето Дете. ЕС на Детето го содржи сето она од кое ние се плашине, се она што го избегнуваме, сето знаење како да бараме, како да се задоволиме себеси, како да ги задоволиме другите, како да ги задоволиме своите потреби. И тоа на начин како кога сме го правеле за прв пат како кога сме биле деца и сме го научиле уште од тогаш. Значи, сите стратегии произлегуваат од Детето и заради Детето, нашите содржини, нашите знаења, нашите чувства, нашиот емоционален однос. Според тоа и сознанието: што е сигурно, што не е сигурно, што можеме лесно, што не можеме, што се осмелуваме, што не се осмелуваме. И секогаш кога имаме потреби и желби ние сме во Дете.

Кога е човекот во своето Дете тоа не значи дека е инфантилен, детинест, туку дека е само активирано најраното искуство во врска со чувствата, мислењето и однесувањето. Психичката енергија, доколку е адекватна или здрава таа адекватно катектира соодветна Его состојба во однос на ситуацијата или пак во однос на катексата за време на комуникацијата. Но, доколку енергијата не може да напушти некоја од овие Его состојби, а во конкретниот случај Его состојбата на Дете, тогаш зборуваме за проблем на катексата на психичката енергија и последователно до проблем во трансакциите со другите. Тоа значи дека човекот е инфантилен кога е во Его состојбата на Дете и кога ситуацијата, или дразбата наложува да катектира друга Его состојба, тој не е во состојба тоа да го направи. Кога психичката енергија е заробаена во Его состојбата на Дете, тогаш зборуваме за човекот дека е детинест, инфантилен или незрел.

Его состојбата на Дете може да се препознае преку карактеристично однесување било да е тоа вербално или пак невербално (зборови, фацијална експресија, држење и став на телото). Од друга страна самата наша реакција на некој човек исто така може да ни укаже дали е тој во конкретниот случај во Дете. Имено, доколку побудува Родителски импулси од било каков вид (критички или негувачки) најверојатно тогаш се работи за Его состојба на Дете. Од друга страна, доколку човекот при своето секојдневно однесување се потсети на периодот кога бил дете преку своите реакции на околината тогаш тој е во Его состојбата на Дете.

Его состојбата на Дете е најстара Его Состојба на човекот токму од фактот што најрано се развива. Проблемот што понатаму се појавува е кога на сцена настапуваат родителските влијанија кои имаат цел да го социјализираат детето за да може поуспешно да ги прифати социјалните норми и да се адаптира на нив. После одреден број на години откако човекот ќе го социјализира своето Дете, повторно поминува многу години барајќи го своето изгубено во социјализацијата Слободно Дете. Имено, човекот и најмногу се разликува од другите луѓе токму по манифестациите и особеностите на своето Дете.

7.1.2. Его состојба Родител

Подоцна, на 2-4 години, се формира ЕС Родител, па детето може да ја пренасочи енергијата, така што мисли, чувствува и се однесува на начин како што тоа го прават неговите родители или родителски фигури. Его состојбата на Родител се развива кај човекот токму под влијание на родителските фигури кои учествуваат во социјализацијата на човекот од почетокот на неговиот развој. Ефектите од таа социјализација се индивидуални. Имено, искуство на секое

живо суштество е дека има родители или нивна замена, и дека родителите директно, индиректно, сакајќи или несакајќи морале да делуваат на него како личност. Тие морале да бидат во некаков однос со него и тоа морало да биде во однос со нив. Од тој однос детето учи што се одлуки, како тие (родителите) работат, како тие чувствуваат, како тие мислат. Основна улога на родителите, како човечки суштества а не како Его состојби, е за своите деца да го дефинираат светот, да ги учат како да живеат, да ги учат како себе се одвојат од светот, како да бидат во (со) светот. Градењето и формирањето на Его состојбата Родител, рапидно најбрзо се развива во детството и младоста, но практично никогаш не завршува нејзиниот развој. Ова значи дека сите авторитети кои ги прифаќа човекот за свои имаат удел во градба на неговиот Родител. Целокупното битие на родителот, со сите 3 негови ЕС, се содржи во ЕС Родител на личноста. Значи ЕС Родител е всушност записи на нашите родители и сите родителски фигури што сме ги имале низ животот, со сите севкупности. Во нашата ЕС Родител запишани се мислењето, чувствата и судовите на секој наш родител. Според тоа, Родителот ги содржи вредностите, судовите, вредносните идеи за животот. Тој го содржи сето она што нашите родители, без разлика колку ги има и кои биле, што тие мислеле дека ние мораме или дека луѓето мораат, што ни зборувале дека е правилно или неправилно, како не учеле и што не учеле, како не учеле ние да бидеме родители (но родител како фигура, како улога), како не учеле да бидеме маж или жена, или како не учеле да бидеме учител или крадец. Кога зборуваме за добро и лошо, кога искажуваме вредносни судови, идеи за животот, за луѓето и за себе, тогаш ние сме во ЕС Родител. Во содржината на Родителот значи има пораки, препораки, забрани, дозволи и многу веќе готови начини на гледање на реалноста.

Со дел од нив индивидуата не се согласува и доколку има повеќе такви во својот Родител често се случуваат манифестации кои можеме да ги препознаеме како напнатост која е последица токму од внатрешниот конфликт на неприфаќање на одредени пораки од својот Родител. Сепак, постоењето на Его состојбата Родител му овозможува на човекот соодветно и предвидливо реагирање и делување во светот. Му служи за економија во активностите кои се секојдневни и низ Родителот се пренесуваат ставови и мислења за кои понекогаш човекот не е ниту свесен дека потекнуваат од оваа Его состојба.

Доколку сепак ваквите погледи не се во склад со фактичката реалност или пак ја искривуваат сликата за светот и луѓето, тогаш зборуваме дека таквата индивидуа не е во контакт со реалноста или пак перцепира само некои нејзини аспекти (предрасуди и стереотипии) .

Но, како и да е човекот уште од своето најрано детство е под уплив на родителското влијание и учејки низ перцепција и интеракција постепено го гради својот Родител кој на почеток наликува на своите узори, а потоа упливот на нови авторитети прави креативна Его состојба на Родител. Оваа Его состојба има кохерентен начин на мислење и чувства налик на авторитетите кои ги усвоил човекот и тие се манифестираат низ соодветен начин на однесување.

Его состојбата на Родител има два аспекта од свое делување било да е тоа кон надвор или кон внатре. Тие два аспекта се:

- ***Критички*** и
- ***Негувачки***.

Од друга страна овие аспекти можат да имаат своја позитивна или пак негативна димензија во однос на контактот со реалноста.

И Его состојбата на Родител може да се препознава низ истите клучеви како што се препознава Его состојбата на Дете, со тоа што Родителот има свој сет на препознатливи бихејвиорални, операционални, историски и феноменолошки знаци.

Во Его состојбата на Родителот се вградуваат сите особености на популацијата во која се развива една индивидуа. Токму значи и во Его состојбата на Родителот можеме да ги наоѓаме сличностите и разликите помеѓу одредени етнички, политички или пак други групи.

Во принцип оваа Его состојба е носител на мислите и чувствата кои се во тесна врска со разни верувања, ставови, очекувања и предвидувања, кои доколку не се во контакт со реалноста предизвикуваат конфликти.

7.1.3. Его состојба Возрасен

Трета голема работа која на сите ни се случила во животот е дека ние сме почнале самостојно да мислиме, и дека од една состојба на копирање на родителските фигури сме дошле до состојба кога сме почнале логички да мислиме, бидејќи сме морале од конкретни работи да ги научиме поимите, апстракциите, кога од предочувачки начин на мислење сме дошле до апстрактен. Така, како последна, на 4-7 години, се формира ЕС Возрасен.

Оваа Его состојба е најмлада Его состојба кај човекот и е најподложна на промени доколку условите на секојдневното живеење драматично се променат. Имено, доколку е човекот во стрес или пак доживува траума, тој го црпи искуството токму од

постарите Его состојби. Ова би значело дека токму тогаш кога Возрасниот ни е потребен во разрешување на одредени конфликти можно е да не биде катектиран а со тоа да е човекот подложен на слабо тестирање на реалноста.

Уводното опишување на Его состојбата на Возрасниот укажува на значајноста на овој дел на личноста кај човекот. Така, Возрасниот е кохерентен сплет од мислење и чувства манифестиран низ карактеристично однесување кое е во склад со реалноста и е во контакт со СЕГА и ОВДЕ. Манипулацијата со реалноста, донесувањето на заклучоци и одлуки е во тесна врска со оваа Его состојба. Доколку е човекот во оваа Его состојба тој е во ситуација да ги следи своите желби и потреби, да ги споредува со социјалните вредности и дозволи и во склад со актуелната ситуација да реагира на адекватен **најоптимален начин во зависност од она што е можно**. Его состојбата Возрасен не бара само информации како да се справуваме со светот или како ќе ги задоволиме своите потреби, туку и како ќе стекнеме знаења, како објективно ќе можеме со светот, без разлика како ние го толкуваме и без оглед дали тој нас не плаши, дали ни се допаѓа или не ни се допаѓа. Секогаш кога бараме или даваме информации и секогаш кога учиме или собираме податоци и секогаш кога размислуваме апстрактно низ логички законитости, тогаш сме во ЕС Возрасен.

Иако концептот на **Родител, Возрасен и Дете** асоцира на Ид, Его и Супер Его, сепак Его состојбите се психичка реалност која може бихејвиорално да се забележи и пред наши очи да се менува. Исто така, бидејќи се видливи и феноменолошки достапни врз нив може да се влијае и најпосле да се „лекуваат“.

Урамнотежена личност ги користи сите три ЕС: Родител за социјализација, кадешто е важен сетот на правила карактеристичен за таа ЕС; Возрасен, за решавање проблеми сега и овде; Дете за повторно уживање во креативноста, спонтаноста и интуитивната моќ што таа личност ја имала како дете.

Урамнотежена личност може брзо и лесно својата енергија да ја пренасочи во соодветна ЕС.

7.2. Структурална анализа од втор ред

Структурална анализа од втор ред е всушност функционална анализа на структуралната анализа од прв ред.

Структурална анализа од прв ред ни кажува дека секоја личност има РВД, и дека секоја личност е специфична. Сите имаме РВД, сите имаме и начин и содржина, но ни една содржина не е идентична и затоа сите луѓе се различни. Ни еден Возрасен не знае потполно ист склоп на информации, модели, знаења, вистини и ни едно Дете нема исти искуства. Сето тоа заедно ни зборува дека секоја особа е посебна и специфична, а оваа рамка значи и тоа дека РВД на некој начин се меѓусебно складни, бидејќи на учењето од нашите мајка, татко, баба, дедо, учителка, постара сестра, брат, ако тоа ни било важно, ние автоматски сме го „запишале“. Но ние од сопствената ЕС Дете на некој начин сме морале да се адаптираме на тоа.

Значи Родителот го дава принципот, а Детето ќе го дава начинот како да се адаптираме на тој принцип. На пр., некое девојче може да прифати дека мајка и е лута ако во 5 ч. попладне бара да ја држи во skut. Таа тоа чувство го запишала во својот Родител, па веројатно многу слично (ако го прифатила тоа однесување) ќе се однесува кога таа ќе биде во ЕС

Родител. Но тоа не значи дека девојчето се адаптирало на тоа, заради тоа што тоа го прифаќа. Девојчето можело да се адаптира така што ќе и биде страв од тоа да е лута, да е тажна, да се чувствува загрошена, да се чувствува незадоволна, или да замавне со рака и да каже: ОК јас имам и татко, имам и брат, имам пријателка, имам своја птица, итн.

Тоа е прв ред на структурална анализа - што содржи секоја личност и тоа се ЕС Родител, Возрасен и Дете, кои се означуваат со P_2 , V_2 и D_2 соодветно.

Но што содржи секоја Его Состојба?

Тоа е втор ред на структурална анализа.

Оваа анализа вели дека ние всушност имаме РВД во својата ЕС на Родител (P_2) пресликан како модел од нашите родители. Затоа ЕС Родител во ЕС Родител P_2 се вика P_r (родител на родителот) или вистински родител, како живи вистински фигури. Возрасните на сите наши родители (или родителски фигури) се во ЕС Возрасен во нашето P_2 , која се вика V_r , и Детето на сите наши родители (родителски фигури) се во ЕС Дете во P_2 и се вика D_r . Ние тука имаме комплетни фигури, комплетни личности со сите три ЕС: P_r , V_r и D_r , но само оние сегменти на кои ние сме обрнале внимание, кои нам ни биле воочливи, кои биле упатени кон нас или кои сме можеле да ги препознаеме, или кои сме ги доживеале.

Во Детето (D_2) ние развиваме P_1 , V_1 и D_1 .

P_1 значи прв внатрешен родител кој можел да суди за светот околу нас низ емоции, кое го прави низ емоции. P_1 е всушност првата детска импресија на детето за својот родител. Неговото доживување на него во склад со возраста што ја има детето. Во позитивна варијанта P_1 се нарекува **волшебник** за

таткото, а **добра вила** за мајката. Во жаргонот на ТА се нарекува и **електрода**.

V_1 (уште наречен и **Малиот професор**) барал одговор зошто е нешто така како што е, зошто ние го чувствуваме тоа што го чувствуваме, зошто сме исплашени, гладни, а тоа функционира. V_1 е зачеток на Возрасниот кај човекот, но во Его состојба на Дете. Тука се заклучоците и стратегиите на детето за светот околу него и одлуките што ќе прави во врска со тоа. Се смета дека во V_1 е изворот на креативноста и манифестација на интуицијата во активностите на детето.

D_1 содржи само самостоен увид и нема ни емоционални ни разумски сеќавања во овој сегмент. Во овој сегмент постојат само телесни паметења или сегашно свртување на нашите лични телесни сензации. Кога сме свесни за нашите телесни сензации, тогаш функционира овој дел и тоа е тука запишано.

Забелешка. Тие сеќавања ги немаме во свеста, ние не знаеме на пр. зошто во еден момент зацрвенуваме, но нашето тело чувствува - знае. Тоа научило да реагира на тоа, дешифрирало што сега тука се случува. Ние тоа автоматски го правиме. Или, зошто некој се гуши? Зошто некој кога ќе слушне нешто плаче? Зошто на некого му се грчат рацете? Зошто сфинктерот се стега? Итн. Значи тука постои некоја автоматска телесна реакција, бидејќи таа била прва, нечија првобитна реакција кога сеуште тој/таа и не знаел ни што чувствува, ни што да мисли, ни како да работи. Само телото било негов/нејзин прв извор на информации, за себе и за светот. Се е тоа запишано во D_1 .

Pp - суд за судот - тоа е содржина на Родителот во Родителот.

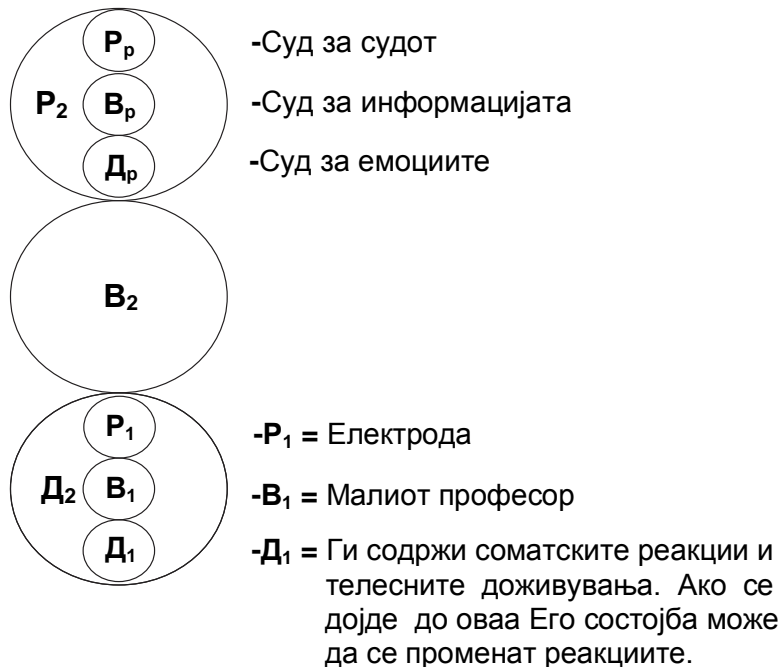
Vp - суд за информацијата - тоа е интроект (суд за информацијата). На пример:

- како треба да биде жената да е послушна, женствена, емотивна итн.

- гледиште за вредностите и тоа за сите фигури и нивните грешки или фантазии за реалноста (немој да плачеш, машките не плачат).

Др - суд за емоцијата - Дете во Родител; Тоа се сите наши сеќавања и сите наши реакции и чувства кој се исти како што биле реакциите на нашите родители кога сме биле мали.

На слика 7.2.1 подолу е даден приказ на структуралната анализа од втор ред.



Сл.7.2.1. Структурална анализа од втор ред

P₁ - Емоционална реакција на некој суд;

B₁ - Емоционална реакција на некоја информација;

D₁ - Емоционална реакција на некоја емоција и сензација

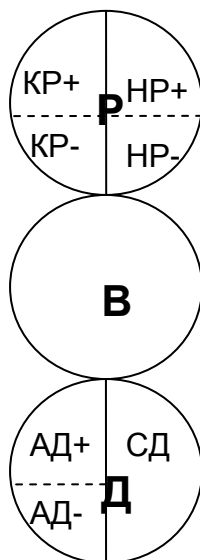
B₂ - Само еманципиран Возрасен може да го одвои минатото од сегашноста, односно единствено тој може да види што се случува во ЕС Родител или Дете.

Содржината во ЕС може да се менува, дополнува (врз основа на ова се заснива и психотерапијата).

7.3. Функционална анализа

Секој човек содржи три Его состојби и сопствена референтна рамка. Од аспект на интерперсонална комуникација, функционалната анализа ни покажува кој аспект од Его состојбата е вклучена во комуникацијата. Предзнакот (-) или Негативен укажува дека Его состојбата е вклучена со намален контакт со реалноста, додека предзнакот (+) или Позитивен ни укажува дека Его состојбата е во контакт со реалноста.

Во врска со **функциите** на ЕС кои ги манифестираме, може да зборуваме за одредени поделби на ЕС Дете и ЕС Родител (слика 7.3.1).



Сл.7.3.1. Функционална поделба на Его состојбите

7.3.1. Функционална анализа на ЕС Дете

Како дете кое се појавило на светов, ние сме поседувале одредени човечки карактеристики. Сме достигнале некое ниво на љубопитност, имагинација, креативност, интуиција. Сме биле себични на начин што кога нешто сме сакале сме го сакале тогаш и ни една секунда подоцна. Отворено сме ги изразувале своите чувства: радост, тага, среќа, жал, бес, возбуда, страв. Сме сакале да се почувствуваме себеси, светот околу нас, себеси во светот. Сме била егоцентрични. Месечината висела на небото специјално за нас. Тоа, и се она друго што сме биле во првиот ден во животот, се опишува со состојбата наречена **Слободно Дете** (СД).

Втората компонента од ЕС Дете, е **Адаптирано Дете** (АД). Како деца, нам ни биле потребни одредени работи од нашите родители (родителски фигури) за да можеме да опстанеме физички и емотивно. Работи како што се: љубов, грижа, внимание и разни физички неопходности веројатно ни биле на врвот на листата. Нашата личност, мала и паметна, брзо заклучила како да се однесува за да го добие она што го сака, а да го избегне она што не го сака. И бидејќи различни родители различно се однесуваат, одлуките што сме ги донеле во врска со модифицирање на нашето однесување - се различни. Некои од нас одлучиле да бидат мирни и тивки и да чекаат да бидат забележани. Други одлучиле да бидат гласни за да бидат забележани. Некои одлучиле да ги исполнуваат родителските барања. Други одлучиле да се бунтуваат против нив.

Како возрасни личности, обично се наоѓаме во состојба на АД кога сме вознемирени или чувствуваме емоционален стрес. А најчесто, АД не е соодветната ЕС од која треба да дејствуваме, иако во тој миг ни се чини најблиска. Кога сме

тивки и сакаме да избегнеме неволји, или се буниме (па и се тепаме), кога сме дефанзивни и чувствителни, или агресивни и офанзивни, или кога претпоставуваме дека соговорникот нас не критикува, обвинува, ни се наметнува, сме стапнале директно во состојбата АД.

Адаптацијата може да биде позитивна и негативна.

- **негативно адаптирано Дете** (АД-) со две крајности:

- оверадаптирано Дете

- бунтовно Дете

- **позитивно адаптирано Дете** (АД+)

И Слободното Дете може да има две поделби:

- **негативно слободно Дете** (СД-)

- **позитивно слободно Дете** (СД+)

Забелешка. За постоењето на СД- има повеќе гледишта и аргументи; Според некои од нив, СД- е всушност АД- и тоа бунтовно Дете.

7.3.2. Функционална анализа на ЕС Родител

Исто и ЕС Родител содржи две компоненти: **Критички Родител** (КР) и **Негувачки Родител** (НР). Кога сме во Родител, ние го репродуцираме однесувањето ископирано од нашите родителски фигури. Ако, на пример, сме ископирале од таткото да ги критикуваме или контролираме луѓето, или да им кажуваме што треба да прават, во моментот кога го манифестираме тоа сме во КР. Во позадина на ваквото однесување веројатно има изреки, слогани, верувања, претпоставки и судови, а неретко и аргументи и докази, кои го поткрепуваат нашето однесување, без разлика дали е тоа соодветно или не во конкретната ситуација. А можеби сме

гледале како нашиот татко се грижи за нас или за другите, за домот или за домашните миленици. Во моментот кога го репродуцираме таквото однесување, се наоѓаме во НР.

Состојбите на КР и НР исто така може да бидат позитивни или негативни. Обично, и двата негативни аспекти вклучуваат дискаунт (игнорирање, отпишување), а позитивните почит и обзир.

Критичкиот Родител има две поделби:

- **негативен критички Родител** (КР-)

- **позитивен критички Родител** (КР+)

И Негувачкиот Родител се дели на:

- **негативен негувачки Родител** (НР-)

- **позитивен негувачки Родител** (НР+)

КР+ обезбедува структура и насока, нуди избор, презентира логички последици, помага при проучување на алтернативите, поставува граници и стандарди, бара перформанси, адвокат е и ја охрабрува личноста да дојде до успех од област која личноста сама ќе ја одбере.

Примери на реченици од КР+.

1. Еве ти ги алтернативите... која ја сакаш?
2. Последиците од тоа се... сеуште ли го сакаш тоа?
3. ОК е со мене ако го бараш тоа што го сакаш. И треба да го бараш.
4. Еве како јас... Ајде сега ти, а јас ќе те подучувам.
5. На почетокот, може да го правиш ова само под моја присмотра.

КР- (уште се вика и ПРОГОНИТЕЛ) се фокусира на критицизам, присилување, болни коментари, обвинување и понижување, и обесхрабрување. Во позадина стои порака која не нуди решение и на другата личност и кажува да изгуби.

Примери на реченици од КР-

1. Секогаш ги зезнуваш работите, најверојатно бидејќи си толку глуп.

2. Зошто заборави да го купиш тој шрафцигер како што ти кажав?

3. Дали ти се трудиш да зафркнеш, или ти доаѓа природно?

4. Зошто ти не...?

5. Би сакал да беше како брат ти, тој никогаш не ми прави проблеми.

6. Претпоставувам дека не би требало да очекувам повеќе од тебе; Најпосле, па знам кој ти е татко.

НР+ ги уважува способностите и јачината на личноста, нивната важност, капацитетот да учи и да расте, способноста за самоконтрола, фактот дека личноста може да има сопствени цели и сама да се насочува. НР+ е состојба од која се поканува, се поддржува, се покажува љубезност, нежност, грижа и потврда на другата личност со давање дозвола да ги прави работите добро и да успее.

Примери на реченици од НР+

1. Те охрабрувам да откриеш што е добро за тебе.

2. Ти си ми важен/важна.

3. Баш ми е драго што си тука.

4. Мислам дека си паметен.

5. Би сакал да те гледам како одлучуваш што сакаш и потоа да те слушнам дека го бараш тоа.

6. Навистина уживам да те гледам како експериментираш и да научам што сакаш, а што не.

НР- (уште се вика и СПАСИТЕЛ) звучи како да поддржува, но всушност повикува на зависност и дава имплицитна дозвола за неуспех.

Оваа ЕС ја проценува другата личност како неадекватна, со недостаток на сила, недостаток на самоконтрола, недостаток на сопствено насочување, недостаток на способност за раст, развој и учење. Оваа ЕС ќе спасува и „помага“, ќе измазнува, ќе патронизира, заведува или ќе се „лепи“. Конечната порака што ја дава е: остани мал и изгуби.

Примери на реченици од НР-

1. Оф, сиромашкиот ти, дај јас да ти го направам тоа.

2. Не беше твоја грешка, тие те натераа да направиш така.

3. Леле мајкино, немаш среќа. Ништо чудно што не можеш да престанеш да пушиш (пиеш, јадеш...).

4. Леле, а толку многу се трудеше околу тоа. Животот воопшто не е фер, нели?

5. Па, можеш да пробаш ако сакаш; Ама јас знам дека тоа е премногу тешко за тебе, и после само џабе ќе се нервираш.

6. Тие може се поаметни од тебе, но ти си многу поубава, а тоа е она што е битно.

7.4. Препознавање (дијагностицирање) на Его состојбите

Систематизирана дијагностика на Его состојбите може да се изведе на **4 начина**. Секој од овие 4 начина има своја вредност и значење како во дијагностиката така и во терапијата; сепак се чини дека првите два можат полесно да се забележат и да се применат, додека третиот и четвртиот ни нудат попрецизна дијагностика:

а) Бихејвиорална дијагноза

б) Социјална или операционална дијагноза

в) Историска дијагноза

г) Феноменолошка дијагноза

а) *Бихејвиоралната дијагноза* се поставува пред се врз основа на набљудување, а според Берн и врз основа на интуицијата (Малиот професор).

Што најчесто се опсервира за да се постави дијагнозата на ова ниво?

- **Држење и став на телото.** На пример, круто и исправено држење со прст кој покажува, или мајчинска свиткана фигура, можат да бидат манифестации од Его состојбата на Родител. Наведнатата глава и слегнување со рамењата, можат да укажат дека се работи за Адаптирано Дете.

- **Движења и изрази на лице.** На пример, така постои намрштен израз на Критички Родител, весело лице на Слободно Дете, тажно расплакано Дете, на онеправдано Адаптирано Дете, сериозен и заинтересиран поглед на Возрасен. Гестикалација и инсистирање со тропане со раката на Родител, или упорно инсистирање и трескање со вратата на

Бунтовно Дете, кое „лови“ критика, или остварување на комуникација.

- **Глас.** На пример, бојата и јачината на гласот, исто така можат да укажат на карактеристична катекса на поединечна Его состојба. Така луѓето можат различно да го модулираат гласот, или да го пунктуираат говорот, т.е. зборовите, во зависност од улогата која тогаш ја имаат, или од мотивот кој го имаат во дадената комуникација. Исто така тоа може да зависи од активната Его состојба која е активирана во соговорникот, како на пример: Ако е соговорникот во Возрасен и ја насочува трансакцијата кон нас, после нашиот „трансакциски избор“, најверојатно ќе му одговориме исто од нашиот Возрасен со сталожен и смирен глас.

- **Речник.** На пример, одредена употреба на одредени зборови е карактеристична за поединечна Его состојба. Родителот за одедена појава кај некој би рекол „детинест“, Возрасниот би рекол „како дете“, додека Детето би рекло „супер“. Постојат и карактеристични зборови на Родителот како „треба, мора, смее, не смее“, на Возрасниот „во ваков случај, просечно, корисно, добро би било да се разгледа“ и сл., и кај Детето „супер, сакам, не сакам, ќе се обидам, не сакам“ и сл.

б) *Социјална или операционална дијагноза* - Оваа дијагноза се поставува врз основа на нашите реакции, однесување и намери кои една индивидуа ги предизвикува кај нас или кај другите. Оние кај кои од анализата на нивното однесување можеме да констатираме дека тие во поголемиот дел од времето ги привлекуваат луѓето да им помагаат, да ги заштитуваат и сл., укажува дека тој човек е во *Адаптирано Дете*.

Или, доколку некој почесто кај другите предизвикува отпор, бунт, негирање и сл. или пак покорно согласување и

послушност, тогаш таа индивидуа е речиси сигурно во Его состојба на *Критички Родител*. Како пример може и да послужи ова: Ако некој никако не можеме да го одбиеме, ниту пак можеме да му кажеме да не ни помага, или пак, и покрај тоа што знаеме дека неговиот ангажман за дадената ситуација е наполно неадекватен, тоа укажува дека тој е во *Негувачки Родител*, а ние во *Адаптирано Дете*.

в) *Историска дијагноза* - Во основа на оваа дијагноза се зема во предвид минатото. Ако во дадена актуелна ситуација, човекот се чувствува слично како кога бил дете (на пример страв, радост, гнев), тогаш најверојатно е во Дете. Ако се забележите себеси дека гестикულიрате, или ги употребувате истите изрази како и вашите родители, тогаш најверојатно сте во Родител.

Така во однос на оваа дијагноза, значајни се искуствата и траговите од минатото кои на оперативен начин сега во нова ситуација се манифестираат на карактеристичен начин низ соодветна Его состојба.

г) *Феноменолошка дијагноза* - Оваа дијагноза се поставува врз основа на самонабљудување, или интроспекција. На овој начин човекот може врз база на ова самонабљудување и информациите и искуството кое го има, самиот да утврди во која Его состојба актуелно се наоѓа. Ова се користи како можност за личен раст и развој и во одредени ситуации, доколку е потребно, да се донесе некоја нова одлука. Но, одредени аспекти од нашите Его состојби, потешко можат да се „довлечат во свеста на Возрасниот“, па така се користат одредени техники кои помагаат за сега и овде - активација на одредени аспекти од Его состојбата.

8. ТРАНСАКЦИИ НА ЕГО СОСТОЈБИТЕ КАКО ДЕЛ ОД ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

Кога двајца комуницираат всушност тие комуницираат преку своите Его состојби. Така доколку две индивидуи влегуваат во интеракција, комуникацијата ќе зависи од упатената порака од една Его состојба кон другата Его состојба на соговорникот. Дали повиканата Его состојба ќе одговори или дали повиканата Его состојба ќе ја врати пораката до соодветната Его состојба, ќе зависи каква ќе биде комуникацијата. Оваа комуникација може да се претстави графички преку вектори и комуникацијата која се остварува меѓу Его состојбите е наречена трансакција.

Трансакција е основна единица на социјална комуникација, која овозможува размена на Строукови и психолошки развој низ структурирање на време.

Ако векторите се паралелни, тогаш комуникацијата се остварува непречено, или тоа значи дека повиканата Его состојба упатува соодветна стимулација на соодветната Его состојба која претходно ја упатила пораката. Векторите можат да бидат вкрстени што значи дека тогаш трансакцијата е вкрстена, или дека повиканата Его состојба не одговара соодветно со соодветен стимулус на соодветната Его состојба. Тогаш ова е состојба по која луѓето комуницираат низ предвидливи обрасци на однесување.

8.1. Трансакции и нивна поделба

Анализата на трансакциите укажува на мотивацијата за комуникација, фреквентната зачестеност на поединечна Его

состојба и количината на позитивните дразби која една индивидуа ја добива од истата.

Трансакцијата се состои од трансакциска **дразба** и трансакциски **одговор**. Секоја трансакција има три нивоа:

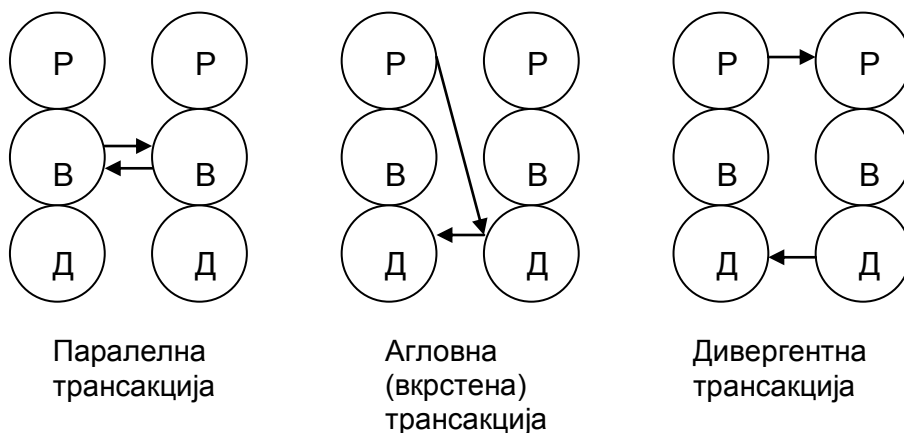
- социјално ниво
- психолошко ниво
- егзистенцијално ниво

Постојат четири поделби на трансакции и тоа:

1. Поделба по **паралелност**:

- паралелни
- вкрстени
- дивергентни;

Трансакциите според векторот можат да бидат поделени на три големи групи: паралелни, вкрстени (тука спаѓаат и агловни) и дивергентни (слика 8.1.1).



Сл.8.1.1. Поделба на трансакциите по паралелност

- Доколку комуникацијата се остварува со паралелни трансакции, тогаш комуникацијата обезбедува раст и развој на луѓето и таа може да се остварува многу долго време на начин на кој сакаат оние кои комуницираат.

- Доколку трансакциите се вкрстуваат, тогаш комуникацијата се прекинува на тоа ниво на кое се остварува вкрстувањето, а комуникацијата „служи“ само за докажување на сопствените однапред одредени сценариски гледишта.

2. Поделба по **едноставност**:

- едноставни (со по една ЕС)
- сложени;

3. Поделба по **директност на пораката**:

- експлицитни или директни
- имплицитни или индиректна;

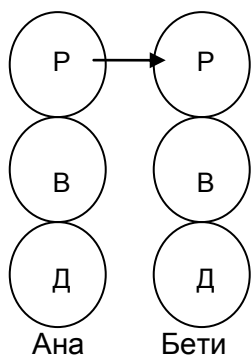
Кај директните трансакции социјалната и психолошката порака се исти, а кај индиректните тие пораки се различни и можат да бидат скриени или дупли.

4. **Специјални** трансакции.

- карамбол трансакција
- под бесилка
- во центар.

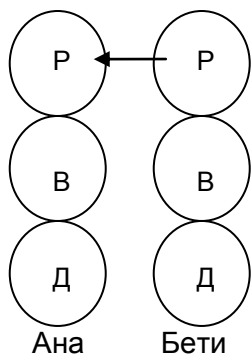
Пример.

Бети и Ана работат во иста фирма и заедно одат на работа. Како и секогаш, доцнат и брзаат. Одејќи на работа, разговараат:



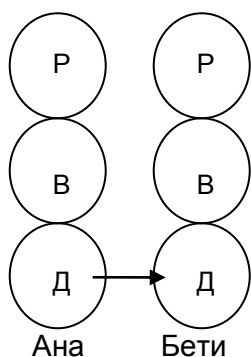
Ана: Како возат луѓево без врска, не може човек улица да помине.

Ова е почетна трансакција.



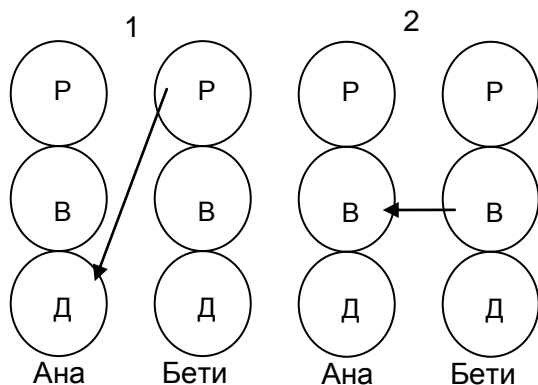
Бети: Да бе, денес секој има дозвола.

Овде имаме паралелна трансакција.



Ана: Леле, заборавив да купам цигари. Ај ќе дојдеш со мене?

Овде имаме дивергентна трансакција.



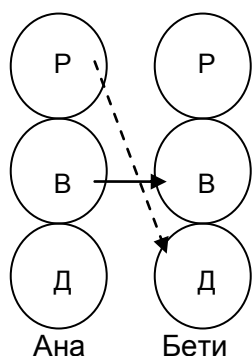
1. Бети: Ана, нема шанси. Многу доцниме!

Агловна трансакција.

2. За време на пауза ќе имаш доволно време да купиш.

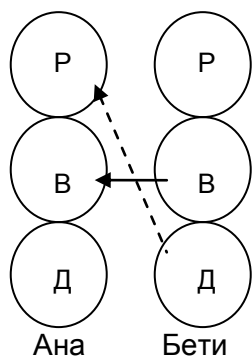
Повик за нова трансакција.

Бети и Ана стигнуваат до нивната канцеларија и влегуваат внатре:



Ана (нагласувајќи го зборот „твои“): Гледам дека масата е полна со твои листови.

Имплицитна трансакција, чија социјална порака е перцепција на листови, а психолошката е: Ти си таа што остава ваков неред. Воопшто не ми се допаѓа тоа!



Бети: Да, сите до еден се мои.

Социјалната трансакција на Бети е потврда на перцепцијата на Ана. Психолошката трансакција е од типот „Јас знам колку те нервира кога на бирото оставам неред. Ха, ха, имизло една!“

Кај последната трансакција забележуваме дека и двете компоненти, и социјалната и психолошката, се состојат од паралелни трансакции во однос на трансакциите на Ана. Така, дијалогот ќе продолжи во тој стил се додека некој не ја вкрсти трансакцијата. Она што често се случува е социјалната и психолошката порака да се мешаат или спојуваат, а дијалогот тече се додека трансакциите одат паралелно.

Трансакциите се остваруваат преку основните три правила за комуникација:

1. Кога трансакциите се комплементарни, комуникацијата трае без прекин.

2. Кога трансакциите се вкрстени, тоа е прекин во комуникацијата која се чувствува како нелагодност, а може да заврши и со лутина.

3. Исходот од некоја ултериорна трансакција е одреден од психолошкото ниво на пораката, а не од социјалното.

8.2. Неколку правила во комуникацијата од аспект на Трансакциската анализа

- *Некомуницирањето не е можно.*

Кога две лица се наоѓаат на ист простор и можат да се видат не е можно да не комуницираат. И кога молчат, и кога си вртат грб, го симнуваат погледот, таквото однесување содржи одредена порака (на пример: „Не сакам да го продолжам разговорот“ или „Не сакам да го започнам разговорот“).

- *Секоја комуникација се состои од два аспекта: содржина и однос кон соговорникот.*

Тука се разликува она што всушност е соопштено од нашиот однос кон соопштеното. Начинот на кој зборуваме за

некоја тема или начинот на кој го гледаме лицето на кое му се обраќаеме, зборува за нашиот однос кон темата или лицето.

Од односот кон соговорникот зависи колку одредена содржина, сугестија или критика ќе ја прифатиме.

- *Секој комуникациски тек има своја почетна точка.*

Една порака може да биде испратена од Его состојба на Родител, Возрасен или Дете. Одговорот на пораката може да биде исто така од некоја од трите ЕС: Родител, Возрасен и Дете. Поттикот и одговорот претставуваат една трансакција, а трансакцијата е всушност основната единица на комуникација.

- *Одговорот на првиот поттик сега претставува поттик за нов одговор.*
- *Текот на комуникацијата може да се измени, односно да се избере поттик од различна Его Состојба.*
- *Трансакциите можат да бидат комплементарни, вкрстени и скриени.*

Неколку вообичени ситуации кога препознаваме паралелни (комплементарни) трансакции се следниве: на родителски состанок, или кога две лица озборуваат или критикуваат трето лице (трансакција Родител - Родител); во деловна средина, кога на пример разговараат двајца компјутерџии (трансакција Возрасен - Возрасен); кога се забавуваат две лица (трансакција Дете - Дете); или кога мајката одговара на потребите на своето дете (трансакција Дете - Родител).

Вкрстените трансакции се најчест извор на недоразбирања и конфликти помеѓу луѓето. Едно лице (од една ЕС) упатува реченица до друго лице (кон друга ЕС). Тогаш не

одговара повиканата ЕС туку друга, и при графичко прикажување на ваквата трансакција векторите се вкрстуваат (види слика 8.1.1), а во реалноста доаѓа до прекин на комуникацијата.

Пример. Сопругот од ЕС на Возрасен упатува прашање до сопругата и до нејзиниот Возрасен: „Каде ми се клучевите?”

Сопругата доколку одговори: „Види на масата.”, одговара со повиканата ЕС и тогаш се одвива трансакција Возрасен-Возрасен. Но доколку таа повредено одговори: „За се сум јас крива.”, тогаш таа одговара од ЕС на Дете и на тој начин ја вкрстува трансакцијата.

- *Комуникацијата (оптимална) се прекинува кога има вкрстена трансакција.*
- *Комуникацијата се остварува на вербално и невербално ниво.*

9. РЕКЕТ ЧУВСТВА. РЕКЕТ СИСТЕМ

На секоја личност уште како бебе и требало внимание (Строукови) од родителите за да го потврди своето постоење и вредност; да се биде вреден за позитивни родителски Строукови како што се преградки и бакнежи, или да се биде вреден за негативни родителски Строукови како плескање или викање. Било кои да биле во прашање, тие строукови биле неопходни. Да се присетиме дека негативните Строукови (внимание) се подобри отколку никакви Строукови дури и ако тие негативни Строукови резултираат со некакво патење. Сите ние веројатно познаваме неког кој одново и одново „се местел“ во лоши ситуации, дури и кога знаеле/можеле и подобро.

Како мали (со помош на Малиот Професор), сме можеле брзо да заклучиме дека ако изразиме одредени конкретни емоции, веројатно ќе сме добиеле Строук. Најголемиот дел од луѓето исто така ја утврдиле онаа емоција која најсигурно би им донела строук. Со тоа, се што сме требале да направиме е да го „искреираме“ чувството и да го изразиме за да добиеме Строукови.

Но како го креираме таквото реквизитно чувство? Едноставно: се манипулираме себеси и околината преку нашето однесување (зборови и акции).

Таквото чувство, она кое има висока стапка на успех за собирање строукови е Рекет чувство. Тоа е научено чувство и според уверувањето на детето одобрено чувство.

Рекет чувство е „извежбана“ емоција, научена и охрабрувана во детството (носела строукови), искусена во многу различни ситуации и неадекватна како стратегија за решавање проблеми од ЕС Возрасен.

Со други зборови, возрасна личност ќе има „фаворизирана“ емоција, навидум оправдана од конкретната ситуација, која всушност нема да направи ништо за решавање на непосредниот проблем.

Поимот „Рекет“ е воведен од Ерик Берн во 1964 година. Системот за Рекетна анализа или анализа на Рекет систем како поим е воведен од Ерскин и Залцман во 1979 ([16]) и досега се покажал како добар начин за подобрување и разбирање на процесите во човечкото однесување:

Рекет систем е дефиниран како авто-зајакнувачки, искривен систем на чувства, мисли и однесувања кој се одржува од самите луѓе заради потврда на скриптит.

Всушност, Рекетот е сет на скриптни однесувања кои се надвор од нашата свест за справување со околината, што резултира со Рекет чувство. Возрасна личност кога ќе има недостаток на Строукови, а не го препознава тоа па не презема свесни акции за да добие Строукови, многу веројатно ќе прибегне кон несвесните методи кои ги „извежбала“ како дете – ќе „намести“ ситуација која ќе резултира со Рекет чувство.

Според Фанита Инглиш [14], Рекет чувството е супституција-чувство, бидејќи го заменува автентичното чувство/чувства.

Трансакциите кои притоа се одвиваат во служба на Рекет чувството, се нарекуваат **Рекетирање**.

Во 1982 год, Ерскин и Залцман ја добија Ерик Берн наградата за нивната научна работа за Рекет системот.

Разликуваме два типа Рекетари:

1. Рекетар од тип 1, кој бара псеудо Родител од:

- „беспомошно“ Дете (оверадаптирано) – *Јас навистина не ја разбираам оваа задача.* -, или
- бунтовно Дете – *Бљак! Не бев способен да ти ја извршам твојава задача* - .

2. Рекетар од тип 2, кој бара Дете од:

- „помагачка“ Родителска позиција (НР): - *Чекај, дај ЈАС ќе ти го објаснам ова на прост начин.*-, или
- „авторитарна“ Родителска позиција (КР): - *Ти ништо не работеше и гарант пак ќе добиеш единица!* -.

9.1. Опции за излегување од Рекет

1. Забележување на Рекетен однос

- неадекватно однесување (ученик плаче зашто другар му го навредил)
- перцепција на непријатно чувство кај некого (нелагодност кога сме рекетирани)

2. Одбивање да се заземе комплементарна улога

- соочување со „беспомошно“ Дете (реформулирање со употреба на неутрален тон)
- соочување со бунтовно Дете (одговор со хумор)
- соочување со авторитарен Родител (игнорирање, премолчување)
- соочување со „помагачки“ Родител (љубезно одбивање)

3. Дијагностицирање на трансакцијата

- по неколку рунди трансакции, можно е да лоцираме во која ЕС е сместен рекетот и можеме евентуално да вршиме интервенција

4. Давање на потребните строукови и потврдување на зборовите на Рекетарот од нашиот Возрасен

- Сигурен си дека можеш сам?
- Фала што се грижиш за мене, мислам дека ќе се справам.

5. Прифаќање на рекетирањето со заштита на Рекетарот

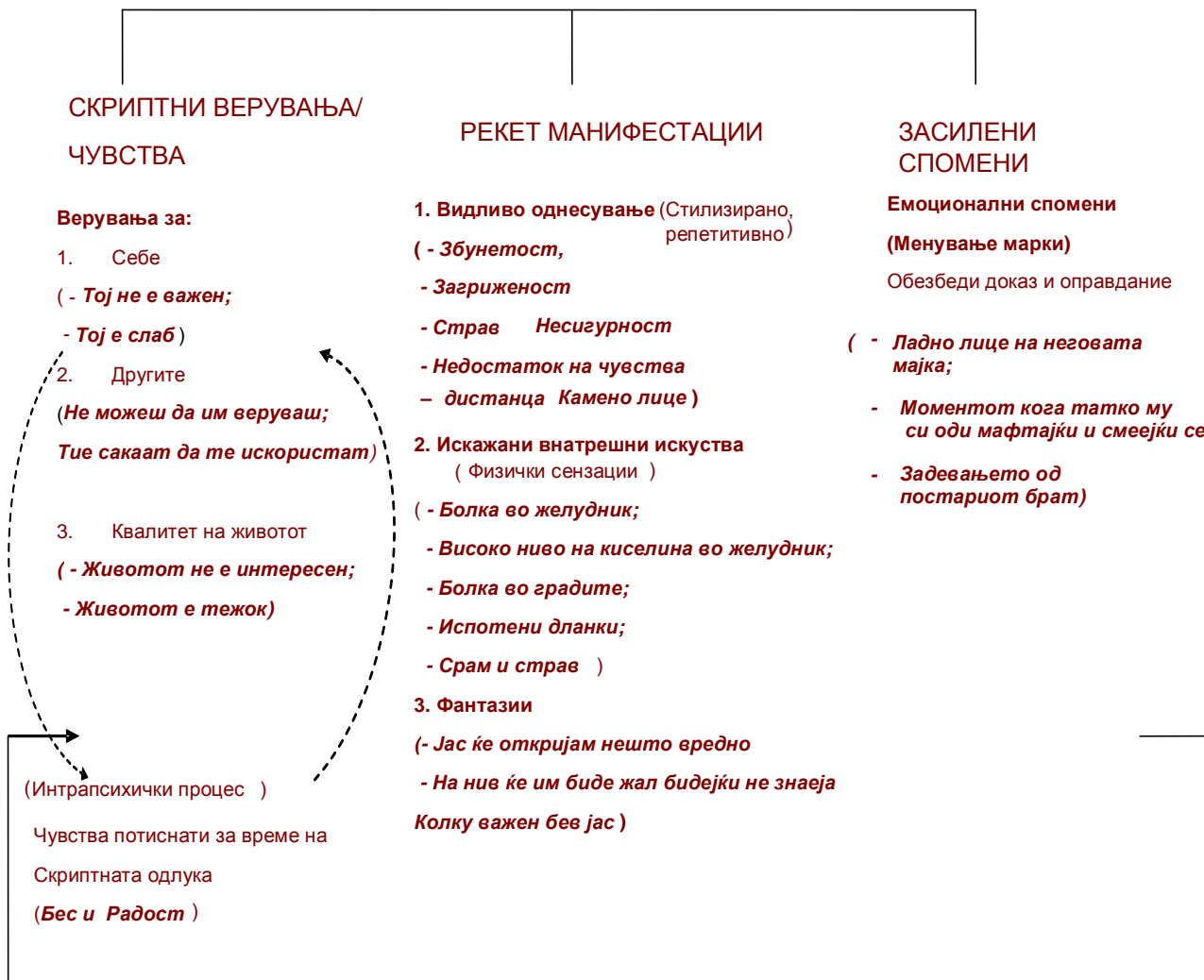
- кога Рекетарот е забележан од нас, ние свесно може да одлучиме извесно време да ги прифатиме таквите трансакции, но ги одредуваме правилата (колку време, колку енергија итн.)

6. Игнорирање на Рекетот

- неодговарање, промена на тема, предлог за нешто различно, односно неприфаќање на комплементарната позиција.

На слика 9.1.1. (подолу) имаме табеларен приказ на Рекет системите и нивната поделба.

РЕКЕТ СИСТЕМИ



Сл. 9.1. Рекет системи

10. ИГРИ

Игрите претходно ги споменавме како еден од начините на структурирање на нашето време, а заради нивното големо значење во градбата на нашите животни скриптови овде малку повеќе ќе се задржиме на нив.

Игра е низа комплементарни имплицитни (дупли) трансакции по која следи менување на Его Состојбата од еден од играчите, што води до момент на збунетост, а потоа до „извежбани“ чувства и мисли кои го зајакнуваат животниот скрипт на играчите.

Игрите се начин на размена на високо вредносни Строукови, и се мини верзија на животниот скрипт. Игрите се и начин на кој истовремено се избегнува интимноста и се прави обид да се биде интимен... Игрите имаат и предности и недостатоци!

10.1. Начини на истражување на Игрите и Рекет системот

- 1) Што е тоа што се случува одново и одново?
- 2) Како почнува?
- 3) Тогаш што се случува?
- 4) А потоа што се случува?
- 5) Како завршува?
- 6) Како се чувствуваш кога ќе заврши?
- 7) Како можат другите да почувствуваат кога завршува?

Зошто играме Игри?

За да го зајакнеме скриптит, за да ја одржиме животната позиција. За да ја задоволиме потребата за Строукови и потребата за стимулус. За да ја задоволиме потребата за структурирање на времето и за да ги одржиме предвидливите обрасци на однесување. Игрите избегнуваат интимност и одговорност. Важна улога на игрите е да ги задржат другите во близина за добивање Строукови кога завршува процесот на рекетирање.

Клучните карактеристики на психолошката Игра се:

1. Постои низа трансакции кои „одат“ во група, со почеток и крај.
2. Таа група на трансакции се случила и порано, најчесто повеќе пати.
3. ЕС Возрасен не е вклучена, т.е., низата се одвива во отсуство на свесност.
4. Играчите завршуваат со нивните рекет чувства.
5. Трансакциите се имплицитни и стануваат видливи во момент кој е наречен „прекинувач“, кога играчите ги менуваат улогите.

10.2. Три основни начини на илустрирање на Игрите

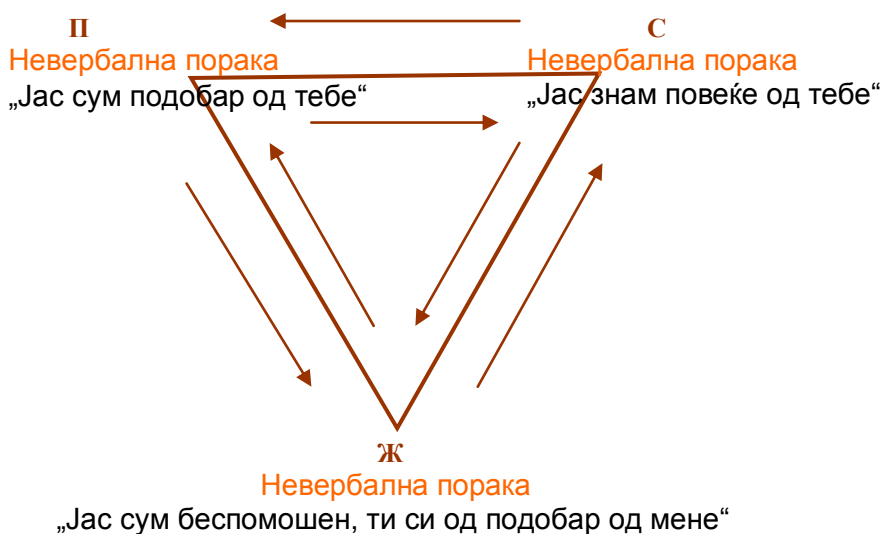
1) Карпманов Драма Триаголник

Во Играта играчите започнуваат од нивните извежбани фаворизирани позиции од Карпмановиот триаголник ([24]), а што е еден од играчите ја промени улогата, Играта е комплетирана. Има три позиции: Прогонител, Спасител и Жртва.

Жртва: Безнадежна, беспомошна, немоќна, надвор од реални граници. Нејзината невербална порака е „Ти можеш да направиш да се чувствувам лошо или добро“.

Спасител: Личи фин и спремен да помогне. Неговата невербална порака е „Јас можам да направам ти да се чувствуваш добро“.

Прогонител: Невербалната порака која ја праќа Прогонителот е „Јас можам да направам ти да се чувствуваш лошо“. Луѓето често заземаат улога на Прогонител за да избегнат да бидат Жртва.



Сл. 10.2.1. Карпманов Триаголник

2) Трансакциска Анализа на Играта

Овој начин ги илустрира дуплите, скриените трансакции што се одвиваат во психолошката Игра.

3) Формулата „G“

Во [7] Берн вели дека само оние трансакции кои ја задоволуваат оваа G (од Game) формула се Игри, а секаква друга низа трансакции не е Игра.

Јадица + Слабост = Одговор > Прекинувач > Обрт > Добивка

Формулата G

Јадица = јадицата која ја кани личноста (жртвата) во Играта. Пример: „Те молам помогни ми“.

Слабост (Замка) = интерес на жртвата во јадицата. Пример: „О да, јас сум добар помагач“.

Одговор = може да има неколку рунди на рекетирање со јадицата и замката, но проблемот не е решен.

Прекинувач = првата и втората личност ја променуваат Его состојбата и позицијата во Карпмановиот Триаголник (како кога се притиска прекинувач).

Обрт = во моментот кога прекинувачот е притиснат, се случува обрт, односно веднаш потоа се јавува чувство на збунетост кај жртвата.

Добивка (Пејоф) = и кај првата и кај втората личност се јавува пејоф, односно постигнување на целта заради која играта била започната. Пејофот секогаш го зајакнува скриптот и животната позиција на играчите.

Кога се работи на надминување на Игрите, треба да се открие поради што личноста ја игра играта и да се покани личноста да ги задоволи своите потреби на директен начин, односно без дупли или вкрстени трансакции.

10.3. Степени и имиња на Игрите

Секоја Игра го зајакнува скриптот и животните позиции на играчите, а овие исходи се опишани како пејоф од прв, втор или трет степен.

Прв степен е оној кој води кон забава, заедно со возможно благо засрамување.

Втор степен на пејоф е оној каде играчите не сакаат другите да знаат за тоа. Се јавува чувство на срам и желба тој да се прикрие.

Трет степен е кога има сериозна штета кај Играчите, а завршува со болница, суд или полошо.

Берн именува многу Игри.

Пример. Играта „*Да не беше ти, јас...*“, најчесто се игра на следниов начин: Играчот 1 ја користи оваа фраза за да го прогонува Играчот 2 се додека, најпосле, Играчот 2 ја напушта релацијата. Тогаш Играчот 1 нема спремен изговор за несреќниот живот кога Играчот 2 веќе го нема, па се соочува „лице-во-лице“ со самиот себе: тежок и тврд со исплашено мало суштество. Оваа е типична игра од *Прогонител кон Жртва*. Во некои случаи, Играчот 1 има доволно „среќа“ да има пријатели кои имаат волја да слушаат „Да не беше тој/таа, јас...“, во кој случај Играчот 1 продолжува како Прогонител на Играчот 2 и во негово отсуство.

Подолу е дадена табела на Игри кои најчесто се играат од наведената улога во Карпмановиот Триаголник.

Прогонител	Спасител	Жртва
<ul style="list-style-type: none"> - Ако не беше ти, јас... - Симни се волу еден! - Виде ли што направив заради тебе! - Да, ама... 	<ul style="list-style-type: none"> - Јас само сакав да помогнам - Што би правел/а без мене? - Ќе им биде драго што ме знаеле 	<ul style="list-style-type: none"> - Шутни ме - Зошто ова мене секогаш ми се случува? - Дрвена нога - Јаден јас (Јадна јас) - Алкохоличар (Зависник)

„Да, ама...“

А започнува со некаква приказна и бара помош од Б. По било која сугестија на Б, А ја отфрла со еквивалент на „Да, ама“ и го охрабрува Б за нова сугестија. По неколку рунди А или Б ќе ја прекинат таквата размена на трансакции (прекинувач). Обично А ќе го дискаунтира Б со нешто од типот „Па и не ми помогна баш, подобро да побарам помош од некој друг што ќе ме разбере.“ - *Жртва кон Прогонител*

„Јаден јас“ и **„Глупак“** (Не можам самиот да си помогнам и Не можам да мислам)

Во овие игри А почнува со изразување беспомошност на што реагира Б и му дава одговор. Непосредно пред на Б да му дојде преку глава или да се исцрпи и да побара од А да размислува и реагира одговорно, А ќе го повлече прекинувачот и ќе го дискаунтира Б со нешто од типот „Погрешив кога помислив дека си паметен/спремен да помогнеш/исполнет со љубов“. - *Жртва кон Прогонител*

„Дрвена нога“

А ја отвара играта така што: 1. Или се здобива со слабо здравје/телесен недостаток или 2. Или ја користи таквата нестабилност во која е веќе некое време како причина за да биде беспомошен или неспособен да мисли. Б му обезбедува континуирана помош, а А суптилно бара се повеќе и повеќе. Кога Б конечно ќе сфати што се случува, А повлекува прекинувач со: „Каков човек си ти?!” - *Жртва кон Прогонител*

„Јас само сакам да помогнам“

А ја отвара играта со нудење непобаран совет или (ако се игра истовремено со Да, ама) како одговор на повик за совет. Советот е применет со или несакани последици или со несакан

резултат. Б се обраќа на А за да се пожали, а А вели: „Само сакав да помогнам.“ – *Спасител кон Жртва*

„Шутни ме“

А ја отвара играта со низа дискаунти (или полошо) кон Б. По некое време, на Б му е доста од малтретирање и го удира А (или напушта). Всушност А од ЕС Дете сакал реакција. Неретко е во домашни кавги да се сретне едниот партнер вербално да го напаѓа другиот, провоцирајќи физички одговор. - *Прогонител кон Жртва*

„Нели гледаш колку многу се трудев“

Слично како кај „Јас само сакав да помогнам“, А дава совет на Б кој го извршува/применува без успех. Кога Б ќе се пожали, А рипнува со извикување: „Нели гледаш колку многу се трудев“ или „После се што направив за тебе!...“ - *Спасител кон Прогонител*

Шесте психолошки цели на Играта се:

1. Постои голема размена на предвидливи интензивни Строукови. Долгогодишните брачни двојки често влегуваат во навика на играње Игри кои добро ги „извежбале“ и кои им обезбедуваат релативно безбедни, предвидливи Строукови.

2. Играта е проверен начин за структурирање на времето. Поинтензивно е од разонодата, но не е толку ризично како интимноста.

3. Дава илузија на Интимност. Некои луѓе прават конфузија меѓу Игра и интимност, бидејќи Игрите имаат такви интензивни Строукови.

4. Ги зајакнува скриптите верувања и рамката на референци. со други зборови играчот верува дека нешто е

точно: „Сите се себични“, „Не можеш да се потпреш на семејството“, „Никој никогаш не ме слуша“.

5. Ја зацврстува животната позиција (една од трите скрипти – „Јас сум ОК, ти не си ОК“, „Јас не сум ОК, ти си ОК“, или „Јас не сум ОК, ти не си ОК“).

6. Го води скриптот на играчот уште повеќе кон неговата судбина.

Шесте предности на Играта се:

1. Биолошка предност: добивање внимание и стимулација, кои се неопходни за нашето здравје.

2. Егзистенцијална предност: Потврдување на животната позиција.

3. Внатрешна психолошка предност: Одбрана од внатрешните стравови и стари несакани чувства.

4. Надворешна психолошка предност: избегнување ситуации кои не плашат со помош на играње Игри.

5. Внатрешна социјална предност: Обезбедување на играчите со псеудо-интимност.

6. Надворешна социјална предност: Ова се однесува на можноста да се зборува со други, надвор од играта, во врска со играта.

За да ја запреш играта конфронтирај го дискаунтот.

НАЈДИРЕКТНИОТ ПАТ КОН ОТФРЛАЊЕ НА ИГРИТЕ И НАПУШТАЊЕ НА ЖИВОТНИОТ СКРИПТ Е ДА СЕ НАУЧИ ДА СЕ ДОБИВААТ СТРОУКОВИ НА ДИРЕКТЕН И ЕФИКАСЕН НАЧИН.

Клод Стајнер ([43])

11. ЖИВОТНИ ПОЗИЦИИ

Начинот и исходот на комуникацијата зависи од животните позиции кои ги завземаат луѓето.

Секој возрасен човек бил дете. Поминал низ периодот на рано детство и имал родители, или старатели. Во тој период, од своите родители добивал нега, грижа, љубов и внимание. Понекогаш тоа внимание ги задоволувало потребите на детето, понекогаш тоа не било доволно. Некои искуства биле пријатни и предизвикале позитивни чувства и заклучоци. Некои искуства биле непријатни, болни, дури и сурови. Понекогаш вниманието и грижата недостасувале. Во таква неповолна атмосфера, детето има незадоволени потреби, непријатни чувства и песимистична слика за светот. Од оние заклучоци и слики за другите кои биле најчести и најзастапени, детето ги донело можеби првите заклучоци и одлуки за себе, другите и светот. Во одреден момент, ние одлучуваме дека објаснувањето лежи во две компоненти:

1. Или сум јас ОК личност, или имам некаков базичен недостаток па сум така не-ОК;
2. Или се останатите во основа ОК, или имаат недостаток па се не-ОК.

Од одлуките кои ние ги имаме донесено за себе и светот, се создаваат тн. **животни позиции**. Овие позиции произлегуваат од заклучоците кои може да се однесуваат на животот и раните искуства. Тоа се заклучоци и за сопствениот

изглед, способностите, успехот, пријателите и животните исходи.

- За себе може да констатираме, на пример: **Јас сум паметен; Јас сум глуп; Силен сум; Јас сум неадекватен; Јас сум најчесен; Мене ми е тешко да живеам тука, тоа е опасно место; Најдобро ми е кога сум сам/а; Јас сум најспособен/на;** ИТН.

- За другите луѓе може да заклучиме: **Луѓето ми даваат се што сакам; Никој ништо не дава; Луѓето се прекрасни; Луѓето не се добри; Сите ме сакаат; Никој не ме сака;** ИТН.

Комбинацијата од позитивните и негативните позиции кон себе и другите ги дава четирите основни животни позиции ([15]). (слика 11.1):

ЈАС СУМ ОК - ТИ СИ ОК	++
ЈАС СУМ ОК - ТИ НЕ СИ ОК	+-
ЈАС НЕ СУМ ОК - ТИ СИ ОК	-+
ЈАС НЕ СУМ ОК - ТИ НЕ СИ ОК	--

ЈАС СУМ ОК - ТИ СИ ОК е позиција на успех, здравје и тенденција за наоѓање конструктивни решенија на проблемите. Оваа позиција е позиција на победник и на ментално здравје. Човекот од оваа позиција гради простор за наоѓање нови решенија како и простор за поврзување, градење и стекнување нови пријателства. Има висока самодоверба како и почитување за другиот.

Најчести чувства кои ги манифестираат луѓето со ++ позиција се оптимизам во животот, верување дека ќе успеат и ентузијазам во извршување на работите.

Јас не сум ОК, ти си ОК	Ти +	Јас сум ОК, ти си ОК
<p>1-в степен: Повлекување</p> <p>2-р степен: Неуроза или Депресија</p> <p>3-т степен: Самоубиство</p>		<p>- Одење напред</p> <p>- Здравје</p> <p>- Решавање проблеми</p>
Јас -		Јас +
Јас не сум ОК, ти не си ОК	Ти -	Јас сум ОК, ти не си ОК
<p>1-в степен: Безизлезност, беспомошност</p> <p>2-р степен: Психоза</p> <p>3-т степен: Полудување</p>		<p>1-в степен: Одбивање, пуширање</p> <p>2-р степен: Параноја или пореметување на карактерот</p> <p>3-т степен: Убиство</p>

Сл.11.1. Приказ на ОК - корал

ЈАС СУМ ОК - ТИ НЕ СИ ОК. Оваа позиција е позиција на оној кој сака да победува и не води грижа за другите. Таа кај луѓето се препознава како надменост, арогантност, преку жалење и обвинување на други и потсмевање. Ова е ПРОЕКТИВНА ПОЗИЦИЈА. Оваа позиција ја имаат оние луѓе кои себе се чувствуваат како прогонети и искористени, па така тоа им служи како алиби за да ги жртвуваат, прогонуваат и

искористуваат другите. Често се забележува кај криминалците и деликвентите. Од оваа позиција се развиваат два вида на животни стратегии:

1. Индивидуата се фали и воздигнува себе си, но не зборува ништо за другите;
2. Другите перманентно ги понижува, а себеси се фали.

Оваа позиција има и три интензитета:

Слаб интензитет, кој се манифестира со невербално одбивање на другите. Во вториот степен на интензитет се одбиваат и навредуваат другите и нивните барања, молби, потреби, или желби. Највисокиот интензитет се покажува низ грубост, физичко злоставување, повреди па се до убиства, во најекстреман облик.

Најчести чувства кои ги имаат луѓето во оваа позиција се бес, лутина, омраза и завист.

Најчести обрасци на однесување, мислење и чувствување се: „Да не беше ти, јас ќе...“ како начин за избегнување на лична одговорност. На тој начин, се префрлува одговорноста и се бараат грешките кај другите луѓе и истовремено кај нив се предизвикува чувство на вина.

Добронамерно укажување, насочување, или сугестија, луѓето со + - позиција не прифаќаат, бидејќи нивниот став и за тој што ја дава е дека е не-ОК. Поради оваа причина, луѓето што ја имаат оваа животна позиција, имаат дефектен увид во сопственото однесување и однос кон другите. Кај нив е исклучително тешко да дојде до промена на позицијата, ставовите и однесувањето кон себе и другите. Многу јасно може да се види колку тешко се менува оваа позиција, доколку се сетиме колку се отпорни предрасудите на промена, бидејќи

во основата на предрасудите лежи позицијата Јас сум Ок - Ти се си Ок.

ЈАС НЕ СУМ ОК - ТИ СИ ОК. Ова е позиција на губитник, или е ДЕПРЕСИВНА ПОЗИЦИЈА, поради тоа што индивидуата ги земала за себе туѓите негативни мислења за себе и позитивните мислења за другите. Во оваа позиција, луѓето лошо се чувствуваат, без енергија се и делуваат сосема неадекватно во однос со другите. Оваа позиција води од повлекување па се до самоубиство во најекстремни случаи.

Во однос на интензитетот, позицијата на прв степен се покажува како несигурност. Повисок степен е манифестирање на осетливост, плачливост и страв. Во третиот степен, лицата со оваа животна позиција се самоказнуваат и самоповредуваат.

Најчести чувства се срам, вина, страв.

Најчести обрасци се: „Шутни ме...“ Ова претставува сет на однесувања со кои се предизвикува и добива неприфаќање и отфрлање од другите луѓе и на тој начин се потврдува и зацврстува животната позиција.

Луѓето со оваа животна позиција се постојано принудени да живеат од туѓото помало или поголемо прифаќање, односно да бараат признание од другите луѓе кое, во нивниот систем на вреднување, никогаш не е доволно.

ЈАС НЕ СУМ ОК - ТИ НЕ СИ ОК. Оваа позиција е наречена БЕСКОРИСНА ПОЗИЦИЈА и обезбедува чувство на бесмисла и безизлезност. Индивидуата кога ќе дојде во оваа позиција, изгубила интерес за животот и има голема недоверба во луѓето. Ова е позиција на очајник, или позиција на беспомошно Дете.

Во најблаг интензитет позицијата - - се искажува вербално и со поткрепа на сопствените ставови преку

речениците: „Нема смисла; Се е за џабе“. Во вториот степен на интензитет се влегува во конфликти со другите: „Моето не чини, ама и твоето е за никаде“. Во третиот степен на интензитет, позицијата се манифестира преку депресија, или психолошки пореметувања.

Секоја од наведените животни позиции, читателот може искусно да ги препознае, односно да се сети кога се чувствувал, размислувал, или се однесувал од секоја од овие животни позиции. Луѓето ги менуваат своите животни позиции од ситуација до ситуација, но секогаш се враќаат во својата доминантна животна позиција. На тој начин го потврдуваат и го зајакнуваат својот став кон себе, другите и светот.

Животната позиција во себе содржи став и одлука, а бидејќи е одлука таа може да се промени со друга одлука, но не пред таа да се осознае и разбере. Препознавањето на животните позиции и увидувањето на сопствената животна позиција нуди доволно информации да се одлучи и избере победничката позиција ЈАС СУМ ОК - ТИ СИ ОК.

Како последица на верувањето на Ерик Берн во тоа дека луѓето во основа се ОК, Трансакциската анализа го поместува вниманието од она што се случува внатре во луѓето кон она што се случува меѓу нив. Првата, од трите основни претпоставки на ТА, гласи:

1. Човечките суштества се, по својата природа, развиени и способни да живеат во хармонија со самите себе, со другите, и со природата.

Ако се оставени на „раат“ (со соодветно негување), луѓето имаат природна тенденција да живеат, да се грижат за себе, да бидат здрави и среќни, да научат да живеат заедно со другите, и да ги почитуваат другите форми на живот.

Ако луѓето се несреќни, болни, незаинтересирани за учење, не сакаат да соработуваат или не го почитуваат животот, тоа е резултат на надворешни влијанија, кои ја надјакнале поосновната животна тенденција која е вградена во нив. Дури и кога е надјакната, оваа тенденција останува, можеби успана, така што спремна да се изрази кога негативните влијанија ќе исчезнат. Дури и ако не и е дадена шанса да се изрази за време на целиот животен век на една личност, оваа човечка животна тенденција се пренесува на секоја следна генерација.

IV. ЛИЧНОСТА И ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

12. ЛИЧНОСТА И КОМУНИКАЦИЈАТА

Човекот уште од раѓање, како дете е под влијание на комуникацијата која ја остваруваат родителите и семејството. Со растењето и зрелоста, недвосмислено е докажано дека токму според карактеристиките на личностите на родителите и поширокиот круг околу детето, се одредуваат видот и содржината на комуникацијата која остава печат во формирање на неговата личност. Така, формираната личност, изложена на својствен тип на комуникација, комуницира онака како што ја „научила“ таа комуникација.

12.1. Првата година од животот во развојот на личноста и подлога за идниот начин на комуникација

Прв комуникациски однос која значително ја одредува иднината на една личност, а со тоа и начинот на кој ќе комуницира е дијадниот однос МАЈКА - ДЕТЕ.

Овој однос е особено важен во првата година од животот. Впрочем и сите психолошки теории за развој на личноста укажуваат на тоа значење - првата година и односот мајка - дете. Зигмунд Фројд ([18]) за првата година од животот истакнал дека личноста поминува низ одредени фази во кои одредени делови од телото различно се дразнат (инвестираат). Развојот на ЕГО на индивидуата е начинот на кој таа индивидуа комуницирала со својата непосредна средина со својата уста (орална фаза), со својот анален отвор (анална фаза) и со своите полови органи (фалусна фаза која почнува во првата година). Од начинот на кој мајката, а и оние кои непосредно се

грижат за детето обрнуваат внимание на овие три дела (уста, анален отвор и полови органи), ќе зависи колку и како ќе се остваруваат фазите во развојот. За новороденчето устата, аналниот отвор и половите органи, погледнато од комуникациски аспект, се органи преку кои тоа комуницира со светот и забележува како е тоа прифатено од истиот тој свет.

Според Фројд, одредени застои и проблеми во текот на овој период доведуваат до „фиксација“ на таа фаза, т.е. недостатокот од адекватни дразби (комуникација) во тој период остава трага во психата. Тоа се случува така што кога личноста одново и одново доаѓа во ситуација за некоја потреба да биде фрустрирана, и се враќа на изворната потреба која била фрустрирана уште во периодот на првата година на животот. Така, во психоаналитичката теорија позната е класификацијата на таканаречените: орален карактер, анален карактер и фалусен карактер.

Понатаму, како расте детето, тоа партиципира во својот семеен систем, подоцна во непосредната околина каде што живее семејството, оди на училиште, а паралелно со тоа ги поминува природните биолошки фази во развојот. Врз него сите овие чинители ќе влијаат преку семејни обрасци и навики, преку социокултурното милје во кое тоа живее со своето семејство, а сите тие имаат свои начини и облици на комуникација кои детето ги прифаќа, учи и применува.

Начинот на кој тогаш возрасниот човек ќе комуницира е всушност рефлексивна на влијанието на првата година од неговиот живот, манифестација на неговото рано учење и влијание на социокултурното милје во кое се развивал.

Исто така, корисно е да наведеме дека темпото (екстровеертниот или интровеертниот начин) на комуникација ќе биде одреден и од темпераментот на истата таа индивидуа од

таа култура. Неопходно важно е да се напомене дека темпераментот е генетски предусловен, биолошки пренесен на индивидуата и на него не може да се делува, во смисла да се промени. Темпераментот е значи рамката во која една индивидуа може да се развива комуникациски, но не може да ја надмине рамката на својот темперамент. Се случува да луѓе кои се на пример интровертни, во стресогени ситуации многу отворено и фрекфентно комуницираат, но тоа е само во функција на реакција на стрес и доколку го задржат тој начин од било какви причини, тоа ќе се одрази на нивното физичко здравје.

Комуникацијата и личноста на индивидуата се во испреплетена каузална циркуларност. Ова значи дека одредена структура на личност на карактеристичен начин комуницира, било вербално, било невербално. На карактеристичен начин ќе има соодветна семантичка структура во вербалното комуницирање, ќе употребува фрекфентно карактеристични зборови повеќе и на карактеристичен начин ќе очекува исход од успешноста на самата комуникација. Доволно е само да си припомниме дека личностите според животните позиции се разликуваат и да се увериме дека комуникацијата ќе зависи од структурата на личноста. Можеме да констатираме дека комуникацијата може да ни користи и како дијагностика за својствата на личноста, но и како влез за промени на истата таа личност. Впрочем таа се користи и како главен инструмент во психотерапијата.

13. ПОТЕШКОТИИ ВО ИНТЕРПЕРСОНАЛНАТА КОМУНИКАЦИЈА

Потешкотиите во интерперсоналната комуникацијата можеме да ги набљудуваме како проблем низ кој комуникацијата стагнира и нема развој (како пречки во дијалогот). Комуникацијата може да стагнира и низ серија на конфликти од најразлично ниво. Исходите од тие конфликти кои според начинот, местото и бројот на вклучени индивидуи ги вклучува, а сепак не доаѓаат до некое решеније кое ќе ја унапреди комуникацијата.

Потешкотиите во интерперсоналната комуникација можеме исто така да ги поделиме според изворот на ограничувањата. Така, можеме да разликуваме два вида на ограничувања:

- **Објективни** (физички ограничувања), кога не е можно поради просторни, временски или било кои други негативни надворешни услови да се остварува квалитетна комуникација. Најобичен пример на надворешни негативни околности е присуство на бучава. На пример, додека во домот се работи со машини или со правосмукалка, учесниците во комуникацијата остваруваат само површен контакт. Слично е и на местата за забава каде што поради големата бучава комуникацијата е оневозможена и за да се оствари, учесниците зборуваат на уво.

- **Субјективни** (психолошки ограничувања). Ова се разгледува на генерално три нивоа:

а. Актуелна кондиција на учесникот во комуникацијата, и подразбира трауматски случувања, влијание на долготрајни или привремени стресогени фактори, актуелна фрустрација или пак физиолошко заболување кое придонесува учесникот во комуникацијата да нема кондиција да ја остварува квалитетно. Исто така, физиолошките заболувања може да предизвикаат и проблеми во перцепцијата, па поради тоа комуникацијата да е оневозможена. Може исто така да делуваат на когнитивната способност на учесникот во комуникацијата и на тој начин да ја попречат.

б. Актуелна состојба која е предизвикана поради структурата на личноста на учесниците во комуникацијата. На пример, состојба на зголемена фрустрираност. Личноста може да има намалена толеранција кон одредени типови на соговорници поради лична историја и токму на карактеристичен начин да реагира. Или, состојба на инает, кога се зголемува ригидноста на учесникот во комуникацијата поради негови лични искуства или погледи на животот. Исто така, ригидноста може да се појави и доколку некој има јаки предрасуди кон одредени појави или случувања.

в. Карактеристики и црти на личноста. Според структурата на личноста, таа ќе сака комуникацијата да тече во за него саканата насока. Доколку е некој ригиден, со јаки его граници, конзервативен и егоцентричен, ќе сака комуникацијата да ја гради по свои критериуми и нема да го почитува соговорникот. Или, доколку е со слаби его граници, субмисивен (претерано љубезен), пасивно зависен и подложен на сугестија, комуникацијата нема ниту да ја следи, а ќе се согласува со изнесените содржини, што подоцна ќе се манифестира во потешкотии.

Токму и поради различните типови на структура на личностите можно е да се манифестираат тн. блокови (пречки) во дијалогот кои најчесто се илустрација на личноста, а не на условите.

13.1. Пречки во дијалогот

1. Пасивност - се што нема врска со самиот дијалог

Тоа е кога во текот на дијалогот има пауза, кога секој учесник во комуникацијата „тоне“ во своите мисли. Или, кога се ориентира во дијалогот за некои неважни детали и зборува за нив, со што го одвлекува вниманието на соговорникот. Ова некои го нарекуваат и „бегање од темата“ со постапката „Еј види што интересно врапче!!“. Можно е и кога со некоја друга активност што не е во врска со самиот дијалог, се пасивизира темата на дијалогот, како на пример гледање во сопствените нокти, тропкање со пенкалцето, чепкање на сопствената коса итн.

2. „Дискаунт“ - „Акаунт“

Овде пречката се појавува кога одредени цели делови од дијалогот се игнорираат и се посветува многу повеќе внимание на друг, спореден дел. На пример, ако некој на некого му должи пари и предметот на дијалогот е дека во договорениот рок и датум не се исплатени назад парите, може да блокира на начин што ќе ја намалува или грандиозно ќе ја зголемува значајноста на сумата. Имено, може да инсистира на јачината на инсистирањето да се врати „бесначајната“ сума пари, ќе инсистира дека од тоа не му зависи животот на доверителот и сл. Или, кога ќе ја зголемува, ќе вели дека „толкава огромна сума пари не е во можност толку брзо да ја собере“. Друг пример е кога ќе се фокусира само на начинот на кој му се побарани парите назад, а не на тоа дека не ги вратил или пак

на датумот. Ќе реагира дека му се побарани арогантно, или дека му се побарани агресивно, бездушност и сл.

Во друга ситуација, на пример, доколку се работи за проблем со пушење, оној кој ќе ја дискаунтира ситуацијата ќе вели дека речиси и воопшто не пуши, (а пуши најмалку една кутија) дека „само две, три цигари не е ништо“, или ќе вели дека не може туку така да се откаже. Или, дека не може токму сега пред некој значаен датум. Или пак ќе истакнува дека тој самиот не е „цврст караткер“ за да се може да се откаже.

3. Редифиниција - кружење од околу

Кога темата поради која комуницираат луѓето, некој одново сака да ја дефинира, да ја воспоставува како да сега по прв пат се зборува за неа, велиме дека се работи за редифиниција во комуникацијата. На тој начин ќе ја блокира комуникацијата и ќе ја враќа на нејзиното почетно ниво. Или пак ќе цитира некои извори кои дефинираат поинаку отколку што тие самите во дотогашната комуникација се согласиле, за да може и понатаму на учесниците во разговорот да не им е јасно до каде се во дискусијата.

4. Прерационализација

Кога соговорникот во сите аспекти на разговорот бара логика, бара поединости и објаснувања, игнорира кај себе и другиот чувства и е поведен само од било какви рационални причини. Тоа е кога соговорникот премногу интелектуализира, употребува технички изрази и дискусијата ја насочува на ниво на се или ништо, или на 0 или 1.

5. Преемоционалност

Пречка во дијалогот се јавува и кога било кој дел од комуникацијата кај соговорникот побудува јаки емоции и неговиот емотивен излив или искажување го прекинува текот на

дискусијата. Соговорникот покажува дека е длабоко емотивно погоден и дека тој дел или е потребно да се „прескокне“, или да се почека одреден период за да се смират емоциите кај него. Значајна пречка се случува кога и двата учесника имаат ваков тип на „изливи“.

6. Раскажување со апстракции

Ова се случува кога во дијалогот за одредени конкретни случувања или описи се употребуваат апстрактни поими. Како пример може да се наведе кога психоаналитичар сака да опише дека некој некогo засакал, а при тоа сака да се покаже и има намера да ја заврши или блокира понатамошната дискусија, ќе каже: „Субјектот извршил либидинозна катекса на објектот на својата љубов“.

7. Предетализирање

Предетализирање се случува кога некој во описот на одредена случка, ги опишува условите кои претходат, од типот:

„Кога станав денес наутро, ниту на сон не верував дека ќе го сретнам Перо. Денот беше облачен, малку врнеше и обично на таков ден јас не се чувствувам убаво, мене ми се случуваат неубави нешта, но да го видам Перо, па уште и да му се радувам, луѓе, ниту на сон не мислев дека тоа ќе ми се случи. Станав, поспан, а до доцна моите соседи правеа забава, јас сакав да им засвомам да прекинат со музиката, но си припомнив дека еднаш, кога не ми палеше колата ми ја буткаа до крај на улицата, па си реков да не ги вознемирувам или прекинувам. Но, не можев да заспијам. Уште од наутро, онака неспиен, а плус и облачно, па врне, па по обичај нерасположен, го сретнувам Перо! И .. јас му велам, кај си бе Пероо, а тој со еден убав мантил, од оние тебет кои ги има во оној бутикот, како се викаше потсети ме ... ” итн, итн.

8. Прегенерализирање

Кога било која појава на ниво на инциденција, соговорникот ја генерализира како да е правило, ја преувеличува со што бара соговорникот или да се оправдува, или пак да се лути и дискусијата или дијалогот на тој начин ќе бидат попречени и ќе им се смени насоката. Како пример се исказите: „Секогаш доцниш...“ ; „Сите луѓе...“ итн.

9. Недостаток на насоченост

Ваков недостаток на насоченост е можен најчесто во два случаи (иако има и други специфични):

Првиот случај е кога поводот за интерперсонална комуникација е дискутабилен. Соговорниците не знаат како ќе реагираат доколку се почне темата, или пак се плашат од реакцијата на другиот. Тогаш тие по полека со теми од типот „времето денес“, „во денешно време човек во никого не може да има доверба“, или „слушна ли дека вчера нашите изгубиле“ прават вид на вовед и се преиспитуваат. Соговорниците скокаат од тема на тема и се надеваат дека малку по малку ќе дојдат до саканиот момент кога чувствителната тема ќе можат да ја започнат.

Втор случај е доколку се соговорниците во ситуација кога се принудени меѓусебно да комуницираат. Тоа може да е во чекална во амбуланта. Пациентите кои чекаат, комуницираат колку да им помине времето и тогаш дискусијата се остварува без насоченост. Или, доколку учесниците се во канцеларија и кога како колеги ниту по години, ниту по интерес не си одговараат, но поради должината на времето кое го поминуваат почнуваат да комуницираат. Можна ваква ситуација е и меѓу учесници кои се познаваат, но веќе се заморени од комуникација, а од лъубезност или од некој нивен мотив,

сметаат дека сеуште е потребно да комуницираат. Типична ваква ситуација имаме кај стари брачни парови.

10. Недостаток на искреност

Кога во комуникацијата не се кажуваат случувањата или активностите до крај, кога се премолчуваат, се даваат воопштени информации, на соговорникот не му е јасно како може да се случи нештото на таков начин. Но токму начинот на недостаток на искреност меѓу соговорниците со испуштање на битни детали, полуописи или испуштање на компромитирачки содржини, може да го блокира дијалогот - комуникацијата.

14. КОНФЛИКТИ И НИВНО РАЗРЕШУВАЊЕ. ВИДОВИ КОНФЛИКТИ

Луѓето при комуницирање пренесуваат информации и пораки, и со тоа едноставно пренесуваат описи на случувањата кои ги предава оној кој ги забележува. Пораките, за разлика од информациите содржат намери, однос и пристап кон информациите и проактивен однос кон самиот процес на пренесување на информациите од страна на „испраќачот“. Комуникацијата добива на својата значајност доколку информациите се пораки. Низ комуникацијата исто така, не само со пренос на пораките, соговорниците ја потврдуваат својата животна позиција и уверувања. Тие исто така ја остваруваат и својата потреба за припадност. Припадноста и контактот кај соговорниците придонесуваат да се задоволат основните нивни психолошки потреби.

Со комуникацијата луѓето освен што пренесуваат информации и пораки, таа им служи за спроведување на организација и одржување на таа организација. Организацијата може да биде во големи и мали групи, може организационо да се градат и сложени системи на здружување. Тоа го прават за да можат да остварат одредени свои замисли и цели кои не би можеле како поединци, или како пар да ги постигнат. Колку е целта на луѓето поголема и поамбициозна, толку контактот и комуникацијата меѓу нив се усложнува поради повисоките барања за квалитет на комуникацијата и бројот на вклучените единки. Комуникацијата тогаш тесно се специјализира и станува

карактеристична за поединечни области и со поединечни тимови и учесници во нив.

Кога луѓето остваруваат одредени цели, во „одот“ кон целта градат одредена хиерархија. Таа хиерархија може да биде во експлицитна или имплицитна форма и на тој начин, секој од нив различно да биде мотивиран и насочен кон целта. Ова особено може да се види кога се анализира динамика на група или динамика на тим, како и односот на членовите на тимот со лидерот.

Токму хиерархиската поставеност во остварување на сопствените планови, желби и интереси, статусот и потребите на луѓето, како и нивните вредносни системи, претпоставуваат различно толкување на светот околу секој поединец. Распределеноста на секој учесник во некоја група или тим ќе биде во зависност од придобивките на секој учесник во комуникацијата, односно како тој ја „ужива реалноста“. Во таквата сложеност на структурата во која човекот комуницира, можни се недоразбирања, неостварени очекувања, погрешни толкувања, или пак најпосле, различно вреднување на себе и другиот во однос на уживање од остварувањето на целта.

Движењето кон целта, претпоставува дека ќе има специфични активности. Во врска со овие активности можно е комуникацијата да не им помага на учесниците во нивното разбирање. Во тие случаи преку комуникацијата, учесниците ќе ги пренесуваат своите проблеми во разбирањето на потребите на другите (конфликти) и истакнување на сопствените потреби. Кога ќе се оствари целта, или кога нема да успеат да ја достигнат целта, комуникацијата се интензивира. Тоа може да се види преку серии на недоразбирања кои ќе влијаат на интерперсонален однос на учесниците во комуникацијата. Кога ќе се постигне целта, луѓето комуницираат околу

прераспределба на материјалните и статусни придобивки. Во врска со придобивките од остварената цел, не е редок случајот секој да претпоставува дека има поголем удел од другиот. Од друга страна, кога нема да ја остварат целта, тогаш учесниците меѓусебно се обвинуваат и можни се судири меѓу нив како последица на неуспехот.

Разликуваме ТРИ големи групи на конфликти кај луѓето. Како „најнедостапни“ за препознавање и анализа се оние „конфликти“ кои се случуваат внатре во личноста. После ваков внатрешен конфликт, можеме да забележиме многу нецелисходни однесувања и внесување на „свои“ содржини во тнр. надворешна комуникација од страна на индивидуата. Конфликтното однесување на поединецот е „обоено“ поради неговите внатрешни конфликти. Луѓето своите внатрешни борби ги пренесуваат во интерперсоналните односи и во општеството. Колку е целта поамбициозна и колку е добивката поголема, се чини дека толку повеќе доаѓаат до израз дотогаш невидливите конфликти внатре во личноста.

Постојат три големи групи на конфликти кои ги делиме според местото каде се случуваат:

1. Интраперсонални

Како што наведовме претходно, овие конфликти можат да се опсервираат посредно, низ самиот исказ на индивидуата или низ нејзиното однесување, тие се најнедостапни за набљудување. Внатрешните вредносни системи на личноста поедини аспекти различно ги третираат, во зависност од воспитувањето и индивидуалната историја. Така, како интраперсонални конфликти можеме да разликуваме:

- Конфликти помеѓу дозволата и стравот од казна. Тоа е внатрешна борба на индивидуата што таа може сама на себе да си дозволи и дилемата дали за тоа ќе биде казнета. Овој

конфликт е исто така и во врска со чувството на вина и внатрешната дозвола дали на неког му е дозволено да постигне задоволство и колку за тоа ќе биде казнет.

- Конфликт помеѓу желбата и забраната. Ова е борба на две „струи“, онаа која е под уплив на желбите и онаа која е во склад со престоите или строгите норми на социјално однесување;

- Конфликт според редоследот на желбите - дилема во однос на „внатрешниот список“ на желби и нивен приоритет според временскиот распоред и капацитетите на личноста. Некои желби можат да се остварат само доколку претходното остварување на желбите ја зајакнало личноста и поради тоа таа умее и може да ја оствари поважната желба за себе;

- Конфликт помеѓу желбата и можностите - Борба на она што личноста го посакува и реален увид на сопствените потенцијали за тоа и животните околности во кои е тоа остварливо;

- Конфликт според приоритетот на вредносниот систем. Во приоритетите на вредносниот систем, индивидуата не секогаш може да знае што навистина е прво по редослед. Некогаш се случува индивидуата исто да вреднува неколку појави или цели со иста важност;

- Конфликт помеѓу вредностите и можностите. Во врска со ова, вредностите не можат да се остварат, па иако се тие од највисок приоритет и се пошироко прифатени и вреднувани, не постојат услови за нивна примена.

2. Интерперсонални

Како интерперсонални конфликти можеме да разликуваме:

- Емоционални конфликти – овие се во врска со односот на емотивното вложување во луѓе или цели кај различни личности, кој колку некого го вреднува за важен и дали тоа е адекватно вреднувано од страна на двете страни на конфликтот.

- Конфликт на два различни вредносни системи - во однос на различно вреднување на луѓе, појави и цели. Како типичен ваков конфликт е конфликт помеѓу конзервативизмот како вредносен став и либерализмот. Овој конфликт, вообичаено се препознава како конфликт меѓу генерациите.

- Мотивациски конфликти. Овде има појава на различна мотивираност во однос на тоа кој колку некоја појава, цели или луѓе ги вреднува, за да може да следи соодветна мотивирана активност. За одредена активност, учесниците на конфликтот може различно да се мотивирани. Таа мотивација како разлика може да биде изразена преку парична придобивка, статусна придобивка или било која друга.

- Конфликт поради различно дефинирање на реалноста. Се случува заради начинот на гледање на реалноста и приоритетите во врска со тоа. Како типичен метафорички пример може да се наведе приказната за четирите слепи луѓе кои одејќи низ патот некаде во Индија наишле одненадеж на некој голем објект од кој не можеле да поминат. Одејќи така по должината на тој објект констатирале довикувајќи се дека се работи за некое животно. Слепите му се приближиле на животното од различни страни. Така, едниот кој останал напред довикнувал кон другите дека почнал да допира некоја голема цевка низ која струи воздух и која се движи. Другите двајца, кои одеа бочно од животното довикнувале дека сепак е нешто како голем сферичен дел. Четвртиот по некое време рекол дека не му е јасно што опишуваат сите тројца бидејќи тој допирал

нешто како подвижно јаже, слично на змија. Слепите долго време ќе се справале, доколку животното само не си продолжило по патот, а тие сепак не умееле да опишат што вусшност тие сретнале. Кога подоцна, во некое село ја раскажувале оваа случка, локалниот мудрец им кажал дека се работи за СЛОН.

- Сопствените желби и туѓите вредносни ставови – овој конфликт се јавува доолку желбите кај едниот се во спротивност со вредносните ставови и судови кај другиот. Типичен пример за ваков конфликт е желбата на детето да јаде некој сендвич од некоја градска сендвичара и ставот на родителот дека тоа може да е опасно поради можно труење со храна.

- Сопствените ставови и туѓите факти – кога еден, или неколку ставови, може да не ги перцепираат фактите токму поради тоа што, доколку адекватно ги обработат, ќе мораат целосно да го реорганизираат својот вредносен систем. Типичен пример за ова може да бидат расните ставови наспроти научните факти дека не постои интелектуална инфериорност ниту на една раса.

- Сопствена мотивација и туѓи чувства. Мотивацијата може да е во склад со посакуваната активност и кај другиот, но може и да не е. Пример на пар кој е заедно, кога едниот има само симпатии кон првиот, додека првиот е вљубен во вториот. Тој што чувствува само симпатии, ќе биде критикуван од страна на „вљубениот“ поради тоа што на пример не сака често да се гледаат, итн.

- Сопствени факти и туѓа мотивираност. Фактите може да укажуваат на неопходност да се откаже некој од својата планирана активност, но туѓата мотивираност да бара уште факти за откажувањето.

3. Конфликти во групата

- Конфликт околу статусот. Овде се работи за борба околу придобивките од остварените цели, но низ соодветно признавање и вреднување во релациска смисла од типот „кој колку е поважен, или поголем“. Статусот е симболички вреднувана позиција која не носи толку материјални придобивки директно, но овозможува остварување на почит и внимание од групата;

- Конфликт на интереси. Интересите од остварената цел кај различни поединци е различна. На пример, некој се интересира за фудбал, а другиот за филм, а имаат само еден ТВ приемник;

- Конфликт во врска со визијата и мисијата на групата. Може да настане ако некои ја протолкувале мисијата на групата на свој начин, различен од толкувањето на другите, за истата таа мисија, на истата таа група. Можни се конфликти и во врска со начинот на кој едни од групата ја остваруваат мисијата, за разлика од други кои применуваат сосема различен начин;

- Конфликт во врска со дистрибуцијата на моќта. Моќното место обезбедува адекватна дистрибуција на моќ. Но, исто така има случаи кога иако индивидуата има моќно место, сепак не е во состојба на соодветен начин за тоа место да ја дистрибуира својата моќ. Така може и помалку моќно место да му обезбедува на некој поединец голема дистрибуција на моќ, со што ја загрозува моќта кај другите - на пример вратар во некоја амбасада, кој може според сопствени ставови да ги селектира луѓето дали да влезат или да не влезат во институцијата, и на тој начин тој да е личност која ги профилира луѓето кои ќе бидат во контакт со амбасадорот;

- Конфликт околу лојалноста кон групата. Лојалноста кон групата се покажува низ различни активности кои можат, но и

не мораат да бидат адекватно протолкувани од другите членови на групата. Кај некои групи лојалноста се бара декларативно, но кај други групи, таа се бара да се покаже низ цела низа на ритуални и макотрпни однесувања;

- Конфликт во врска со стилот на раководење. Настанува тогаш кога различни подгрупи во групата имаат различен став во врска со начинот на кој водителот на групата ги насочува активностите кон целта. Луѓе кои претпочитаат авторитетно, речиси „војничко“ раководење, демократичноста на еден лидер колку и да е добра и ефикасна, кај ваквите соработници ќе биде протолкувана како недоволна јачина, како попустливост или пак дезориентираност;

- Конфликт околу распределба на придобивките. Во распределбата на придобивките од остварената цел, нема валиден, униформен и праведен механизам кој ќе ги задоволи потребите и мислењата за сопственото право за праведна придобивка кај сите членови од групата. Во групата тогаш се групираат оние кои ја прифаќаат распределбата и моќта на лидерот „распределувач“. Други пак можат да проценуваат дека се засегнати со распределбата, бидејќи според сопственото мислење повеќе вложувале отколку што добиле. Трети ќе имаат за цел да ги смируваат страстите кај дел од групата, а пак четврти ќе покажат индиферентност, независно од што се внатрешно мотивирани, кон самата распределба и конфликтите во групата;

- Конфликт во врска со важноста на секој во групата. Организацијата на секоја група или тим, може да овозможи членовите на групите да добиваат важност и вреднување како од лидерот на групата, така и меѓусебно. Доколку нема таква организација, се случува членовите од групата на најразлични начини, често и многу конфликтни, да ја стекнуваат својата

важност, иако нивната важност нема допирни точки со остварување на целта. На тој начин тимот, или групата, се фокусира на сопствените конфликти и е неефикасна во однос на својата цел или мисија.

14.1. Конфликт од системски аспект

Конфликтот, системски гледано, во крајна линија е отпорот на индивидуата кон промените и нејзината фрустрација кон нови облици и начини на адаптирање.

Токму и стравот од промена, побудува страв кај човекот од непознато. Оној кој го предизвикува тој конфликт, или оној кој ја предизвикува таа фрустрација, на симболичен начин станува носител на конфликтот, или негов предизвикувач. Таквото етикетање, неретко го добиваат одредени претставници на разни класни групи (кои сакаат промени заради неиздржливост на нивната класна, верска, статусна или било која друга припадност), претставници на различни полови (поради начинот на кој тие можат да ја дистрибуираат моќта), претставници на разни етнички групи, или пак претставници на одредени политички групи (кои сакаат промени поради различна распределба на придобивките од општеството, а според нивно мислење поради нивната припадност на еден етнички ентитет, или пак политичка партија). Така, се додека некој од нив симболизира фрустрација кај соговорникот, или системот, тогаш тој не е во состојба да обезбеди добар КОНТАКТ. Она што неопходно да се направи за да некој конфликт почне да се разрешува, е:

- Да се дефинира проблемот
- Да се одреди целта
- Да не се разбираат тие појави премногу лично

Реакциите на фрустрациите и конфликтите можат да бидат : ***Конструктивни*** или ***Деструктивни***.

14.2. Конструктивни реакции

Под конструктивни реакции кои допринесуваат ефикасно да се дефинира проблемот и одредува целта, можеме да ги наведеме следните реакции:

- **Свесност** - Свесноста на една индивидуа е она што таа може да го перцепира во својата околина и да ги следи сопствените реакции во врска со тоа. Како репрезент на таквите реакции на индивидуата, можеме да ги сметаме: однесувањето, чувствувањето и мислењето. Низ овие активности можеме да ја селдиме свесноста на индивидуата. Потполната свесност кај индивидуата може исто така да се следи низ неговиот брз одговор на четирите вида на прашања кои се хиерархиски подредени според степенот на свесност: Од кога? Што? Како? Зашто?

- **Упорност и напор** - Во овој дел како конструктивна реакција во совладување на конфликтот е способноста на индивидуата да толерира фрустрација во вид на неуспех, во вид на подолготрајно барање на адекватни решенија и кондиција тоа да може да го издржи на подолг временски рок.

- **Определување и флексибилност во определување на средствата за разрешување** - Конструктивна реакција е кога индивидуата не робува на испробани решенија, кога допушта креативни и нови решенија и ги споредува со старите и ја мери нивната ефикасност.

- **Компромис** - Како конструктивна реакција е кога индивидуата е подготвена да се откаже од некои свои максималистички барања во интерес на заедничкиот договор.

- **Тактичко повлекување** - Како конструктивна реакција е кога индивидуата препознава дека во дадениот временски рок нема да може да најде адекватно решение и дека и е потребно

дополнително време, консултација и одмор, за да може повторно со адекватна енергија и пристап да го разрешува конфликтот.

- **Интеграција** - Како конструктивна реакција е кога индивидуата може да ги интегрира постапките во текот на разрешување на конфликтот да ги подреди и да направи нови проценки.

- **Синтеза** - Како конструктивна е реакција ако може индивидуата да прифати дека одредени постапки низ соодветна активност може да бидат прифатени и дека како такви, ќе дадат нови можности за посакувани резултати.

Гледаме дека за развој на вештините на конструктивна реакција кон конфликтите, од голема важност се особините на личноста, нејзината јасна позиција, а со тоа и мотивација, но исто така зависи и од вештината на мислењето и искуството во интерперсоналните односи кои ги има личноста.

14.3. Деструктивни реакции

Деструктивни реакции се оние кои не водат кон решавање, ниту пак доведуваат до оптимална адаптација на новонастанатите услови:

- **Игнорирање**, кога проблемот се игнорира, или пак се игнорира неговото постоење. Од друга страна доколку проблемот не се игнорира тогаш кога се игнорира изборот, може да укаже дека се работи за деструктивна реакција која продуцира конфликт.

- **Амбиваленција**, кога на ист начин, со ист интензитет и со исти чувства се посакуваат обично спротивни работи каде едната ја исклучува другата.

- **Упорност**, но до деструкција, како форма на повторно и повторно повторување на една иста активност со уверување дека само со неа ќе може да се постигне разрешување.

- **Реакција без претходно разбирање**, кога учесниците во комуникацијата без претходна анализа и синтеза, поведени од актуелното чувство или потреба одат во постигнување на целта.

- **Уништување на конфликтот**, кога постоењето на самиот конфликт го третираат за конфликт, па така со употреба на несразмерна сила, доколку се во можност, го уништуваат конфликтот со уверување дека нема конфликт. Илустративен пример за тоа се детските конфликти кога родителот со закана од физичка казна кон децата го разрешува нивниот конфликт во врска со играчката. Додатен проблем е што после таквото уништување на конфликтот, играчката мирува, ниедно од децата не ја сака, за да подоцна малку по малку секое развива техника да дојде до неа и одново да се разгори стариот конфликт.

- **Ригидност** - нефлексибилност, кога структурата на личноста е таква што не претпоставува, или пак се плаши од било какви промени поради сопственото уверување дека во промената ќе загуби.

- **Проблем во функционирање на системот на личноста**, кога индивидуата нема стабилен вредносен систем и како таков во одредени моменти, или фази од животот, една активност и една цел се најважни, за да во наредниот момент некоја друга активност и друга цел се поважни.

Сепак, откако луѓето ќе реагираат конструктивно на конфликтите, за да може да се очекува нивно релативно трајно решение (менливост на условите во кој интерактивно и циркуларно влијаат системите еден на друг) потребни се нови

вештини и трпение во надминување на истите. Има облик низ кој најевидентно е можно да се разреши некој конфликт и при тоа да се тестира трпението, вештината и емпатијата. Оној кој е во состојба комуникацијата да ја користи како облик за разрешување на конфликтите користи начин на комуникација кој се именува како ПРЕГОВАРАЊЕ.

15. ПРЕГОВАРАЊЕТО КАКО НАЧИН ЗА УСПЕШНО РАЗРЕШУВАЊЕ НА ИНТЕРПЕРСОНАЛНИТЕ КОНФЛИКТИ И КОНФЛИКТИТЕ ВО ГРУПА

15.1. Што е преговарање?

Преговарањето е процес на инетерперсонален работен однос кој вклучува два или повеќе учесника кои имаат компетитивен или конфликтен проблем и кој е насочен кон кооперативно решение.

Во самото преговарање фокусот е на проблемот, а не на учесниците во проблемот. Преднос се дава на интересите, а не на позициите. Во самиот процес на преговарањето се креираат и поддржуваат повеќе избори и се користат објективни и фактографски стандарди.

Токму во преговарањето, најмногу доаѓа до израз исходот кој можеме да го поделиме во четири групи:

- Победа - Победа**
- Победа - Пораз**
- Пораз - Пораз**
- Парадоксално разрешување**

Успешно преговарање овозможува победа - победа позицијата, додека останатите позиции укажуваат на неуспешно преговарање. Останатите исходи само ја задржуваат можноста за нови и нови ескалации на конфликти и фрустрации. Тоа значи дека доколку го разрешиме конфликтот така што сме победиле и при тоа не сме воделе сметка за другата страна,

тогаш правиме идни услови за нови конфликти кои во себе ќе го содржат и стариот конфликт, кој бил разрешен на ваков начин.

Можноста за разрешување на ниво на Победа - Победа исход, претпочита оптимално преговарање кое завршува со обострано задоволство. Токму и во самото преговарање можно е да видиме дека еволутивно е неопходно преговарањето и со тоа разрешувањето да биде насочено стратешки, на почеток, кон оние цели кои лесно можат да се достигнат. Заедничкото остварување на целите, обезбедува продолжен контакт на двете страни, кои од своја страна вложуваат додатна енергија во остварување на потешките цели. Почитување на етапноста, или поделба на конфликтот и постепеноста во разрешување е појдовна стратегија која обезбедува успех.

Лични карактеристики кои овозможуваат адекватно справување со конфликтните ситуации, можеме да ги поделиме на три фактора:

- **Знаење**, кога индивидуата има соодветни информации кои се меродавни и кога се во доволен број

- **Вештина**, кога информациите кои индивидуата ги поседува умее на репрезентативен и метафоричен начин да ги презентира за да може брзо и лесно да воспостави контакт

- **Став**, кога индивидуата има животна позиција Јас + Ти +, и на тој начин во преговорите е насочена кон решението, а не кон проблемите или пак кон карактеристиките на соговорникот кои може да го попречуваат решението.

15.2. Општи услови во преговарањето

1. **Согласување** - за да може било кој конфликт да се разрешува потребно е страните на конфликтот да се согласат дека тој може да се реши преку преговори. Самото преговарање е невозможно кога нема согласување на страните

во конфликтот дека сакаат на овој начин да го решат. Наједноставен пример за ова може да се види во семејствата, кога родителите со некое од своите деца кое има училишен неуспех го „седнуваат“ на маса за да се договорат како да го поправи успехот. За да биде ефикасно и одржливо преговарањето, детето е потребно да се согласи со постапката на родителите и мотивирано да влезе во преговори со нив. Често во вакви случаи, детето од чувство на вина и страв, ја прифаќа интенцијата на родителите, иако интимно не се согласува како тие го „седнале на маса“.

2. Дискусија – разговор во врска со предметот на конфликтот, појаснување на своите позиции, потреби, желби и цел на самото преговарање. Во текот на преговорите, не е ретко страните во преговорот да не ги кажуваат јасно или до крај своите цели или начини, за да би дојдат до целта. Но за да отпочне преговарањето, како услов е потребно страните да изградат интерперсонален однос и комуникациски сообраќај во кој ќе можат да ги изнесуваат своите барања. Овие барања содржат нивни дефиниции на проблемот, т.е. како тие го гледаат или доживуваат проблемот. Овој услов може да биде задоволен кога страните во конфликтот почнуваат да соработуваат и градат атмосфера на преговарање. Во ова преговарање, учесниците завземаат одредени позиции и ги одржуваат и спроведуваат преку сопствениот стил во преговарањето. Цел на преговарањето е постигнување договор.

3. Јасност – ова како услов се однесува на тоа што е потребно учесниците барањата во преговорите да ги изнесат на јасен и едноставен начин кој е видлив и разбирлив. Наједноставно кажано, тоа треба да биде содржано во една реченица и со поими кои се разбирливи и за двете страни.

4. Спецификација - ова како услов ги содржи во себе деталите во преговорите кои се важни за позитивен исход на самото преговарање. Во спецификацијата се подразбираат надворешните и формални услови. Исто така во спецификацијата се подразбира и набројување на средствата со кои страните се служат. Се набројуваат целите, условите, но и можностите под кои услови не е можно да се постигне договор, или постигнатиот договор да не се почитува. Највредно и најважно за процесот на договорот е спецификација на заедничките придобивки на страните во преговарањето. Со ваквото специфицирање, страните во преговорите јасно знаат дали целта на преговорите е остварена.

5. Валидација - како услов се однесува на одржливост на договорот и можноста за спроведување на договорот. Со валидација се проверува како се остварува договореното. Страните во преговорите, претходно ги договараат сите потребни маркери преку кој ќе може прецизно да се валидира применливоста на договореното. Валидацијата како услов во себе содржи временска рамка во која во реалноста се мери и спроведува постигнатиот договор. Доколку во спецификацијата е наведено и дека може да доаѓа до одредени промени на договорот под одредени услови, во оваа фаза како услов тоа се спроведува.

15.3. Општи особености на личноста во преговорите

- **Флексибилност на личноста** - подразбира во најкратки црти, карактеристики на личноста што овозможуваат отворен пристап во комуникацијата. Може да има креативен пристап кон можни решенија, да не робува на јаки, или голем број на предрасуди и да има свесност за сопствената организација на личноста и сопствените можни слаби точки.

Флексибилна е онаа личност која има јасни его-граници и може да препознава твр. Јас од не-Јас делови во комуникацијата. Овие претходно наброени карактеристики и овозможуваат на личноста да го гради својот интегритет и врз база на него да ја развива сопствената автономија. Онаа личност која е адекватно изградена со сопствен интегритет и автономност, умее да покаже флексибилност дури и во ситуации со кои не се сложува. Таквата нејзината градба и обезбедува на личноста сигурност дека иако преговара за нешта што се за неа неодржливи, тие нема да ја загрозат.

Како посебен дел, кој обезбедува флексибилност на личноста, а кој не е едноставно да се опише е способност за емпатија. Емпатијата овозможува да ја препознаеме, разбереме и почитуваме индивидуалната разлика кај луѓето. Емпатијата е подготвеност на личноста да ги доживее емоциите и состојбата на другиот. Ова на личноста и помага да биде отворена кон соговорникот, да биде реактивна, активно да слуша и како коментар да даде повратна информација за тоа дека другата страна е разбрана.

- Вештина на размислување која може да се научи -
Пред се кога се зборува за размислувањето како вештина се мисли на неговата ефикасност. Многу често луѓето констатираат дека мислат, доколку размислуваат за минатото, сегашноста или иднината. Но, потребно е да се разликува мислењето како вештина и мислењето како процес кој спонтано се случува внатре во нас. Во текот на таквото, во овој случај „слободно“ размислување, пред индивидуата се редат случки, настани, слики и друго. Во тоа индивидуата си припомнува одредени чувства, намери, ставови, но тоа завршува без одлука и без решение. Но луѓето мислат дека размислувале. Попрво би рекле дека си припомнувале или фантазирале, отколку размислувале во смисла на ефикасност.

Разделувањето на овие два процеса, пред се овозможува ефикасност во употреба на когнитивните процеси.

Два основни принципа во размислувањето обезбедуваат поголема вештина. Индуктивен-аналитички пристап, од општото кон поединечното и дедуктивно-синтетички пристап, од поединечното кон општото. Вештината се развива така што оној кој сака да го усоврши своето размислување ги препознава фазите и стиловите и врз база на нив развива стратегии и стилови. Кога тие се повторуваат и кога се проследени низ едукативен и супервизиски процес, се развива способноста за ефикасна примена на размислувањето.

Она размислување кое за свој продукт има хипотеза (може и работна), заклучок, одлука или решение е ефикасно.

На процесот на размислување исто така влијае и доминантноста на мозочната хемисфера. Десната мозочна хемисфера обезбедува поголема способност во дедуктивен пристап, а левата во индуктивниот пристап на размислувањето.

- **Почитување на соговорникот и себе** - подразбира дека преговарањето не е возможно да се оствари успешно за двете страни доколку е од позиција на сила (горна позиција) или од позиција на страв (долна позиција). Од формален аспект, тоа може и така да се спроведе, но тогаш самото преговарање е само еден од начините за неразрешување на конфликтот на ниво победа-победа, туку нуди замрзнување на конфликтот, уништување на конфликтот и сл.

Почитувањето на соговорникот е важно заради градба на доверба и остварување на контакт со кој се гради основниот прв предуслов во преговарањето - согласување дека преговарањето е неопходно. Во главата за животни позиции, објаснети се позициите во комуникацијата, а во овој случај позицијата Јас+ Ти+ е посакувана позиција за преговори.

- **Способност за работа во тимови** - Потребно е личноста да има способност и вештина да се вклопува и адаптира во различни тимови. Ова подразбира дека е потребно на почетокот на својата кариера да е на ниво на соработник за да може да остварува низа на оптимални хоризонтални комуникациски квалитетни односи. На ова почетно хиерархиско ниво учи за вертикалната комуникација: кон долу - кон потчинетите и кон горе - кон надредените. Во ова искуство се издвојува искуството во работата со лидерот и начинот на кој индивидуата учи лидерски способности.

15.4. Тек на преговарањето во фази

1. Подготовка - Се нарекува и загревање, и тогаш двете страни активно се подготвуваат; Во оваа фаза двете страни собираат два типа на информации. Еден тип на информации е да се дознае што повеќе за втората страна со која ќе се преговара. Втор тип на информации се информации за самиот предмет или темата на преговорите.

Под подготовка може да се подразбира и избор на преговарачот, одредување на преговарач кој е погоден за темата и кон страната со која е потребно да се преговара. Во оваа фаза можно е да се избира и фацитатор на самите преговори или медијатор, доколку има потешкотии двете страни да се согласуваат за самиот тек или за предметот на преговорите.

Во фаза на подготовка е и можноста да се организира додатна обука на преговарачите, експериментални ситуации на можни решенија и сл. Ваквиот претходен тренинг, преговарачите ги подготвува за самото пореговарање и ги насочува кон когнитивните предизвици и кон контрола на бихејвиоралните и емоционални знаци. Обуката може да послужи потоа учесниците во преговарањето да можат своите

постапки да ги поделат во фази (чекори) и на тој начин да имаат поголем увид во самиот процес. На пример: Прв чекор - се дефинира темата за која се преговара; Втор чекор - се идентификуваат учесниците кои се креатори и подржувачи на конфликтот; Трет чекор - се идентификуваат основните потреби во страните на преговарањето; Четврти чекор - се исцртува мапа, скица како се остваруваат комуникациите; Петти чекор - се бараат заеднички полиња на интерес на двете страни во преговорите и опасните зони.

2. Заплет - Почнува со остварување на првиот контакт, запознавање, поставување прашања, истражување, поентирање, сугерирање на решенија и проверка на согласувањето за самите преговори. Исто така ова е и своевидно проценување на силите и подготвеноста на другата страна. Во оваа фаза се дефинира и самиот проблем за кој се преговара. Доколку заплетот е тежок и навестува неуспех или повлекување на една од страните, се применува и делење на конфликтот за да може стратешки чекор по чекор да се спроведе преговарањето.

Во оваа фаза е можно некоја од страните или двете страни да реагираат со три типа на неповолни реакции кои го отежнуваат успехот во преговарањето. Една реакција е кога некоја од страните преговорите ги разбира како борба во која некој мора да изгуби. Втор тип на реакција е со потреба за избегнување или бекство и одложување на решението и трет тип на реакцијата е кога некоја од страните реагира со замрзнување пред проблемот.

3. Климакс - Фаза во која преговарањето наликува на отворен конфликт и во која двете страни доаѓаат до изворот на конфликтот поради кој преговараат. Во оваа фаза конфронтацијата на двете страни во преговорите е

најинтензивна. Страните во преговарањето ги интерперетираат и објаснуваат своите позиции и мислења. Се пронаоѓаат допирни точки со вклучената страна и процесот оди кон донесување заедничка одлука. Во оваа фаза на активности пожелни се најдобри решенија за двете страни, почитување на примарните проблеми, ориентација на темата а не на учесниците, опсервација на самата тема на преговорите од дистанца и од метаниво. Во оваа фаза се креираат ситуации во кои се овозможува другата страна полесна да каже ДА отколку НЕ, се креира атмосфера во која се поддржува она што е позитивно и добро кај другата страна и во мислите и стратегиите за преговорот учесникот се фокусира кон долгорочните придобивки. Ваквиот пристап е познат како BATNA (Best Alternative To a Negotiated Agreement) модел на Фишер и Јури ([17]).

4. Расплет - Донесената одлука може да има различни исходи: Од исходот на ваквата одлука ќе зависи и резултатот на преговорот. Познато е дека во преговорите и двете страни сакаат да победат и дека најдобро решение и одлука е она кое вклучува проценка и на двете страни дека исходот е на ниво на победа - победа. Но, во расплетот, донесената одлука може да нуди и различни решенија како: победа-пораз, пораз-победа, пораз-пораз; Кога е ваков исходот од преговорите, тогаш самите преговори можеме да ги проценуваме дека се или неуспешни, или дека се дел од понатамошен процес на преговарање се додека страните во конфликтот не дојдат до решение победа - победа. Кога не е победа - победа, другите исходи подоцна генерираат понатамошен конфликт.

5. Епилог - Одбележување на крајот на преговарањето. Крајот на преговарањето е одлука која ја донеле двете страни во преговорите. Во оваа фаза се рекапитулираат претходните фази за да се провери дали се искористени можностите кои

биле на располагање. Тука се проценува исходот од преговарањето (подобро е заедно со медијатор, доколку бил вклучен во процесот) и дали исходот е резултат на BATNA стратегијата или WATNA (Worst Alternative To a Negotiation Agreement) стратегијата.

Оваа фаза значи завршеток на преговарањето во кое има јасни комуникациски договори, акциони планови и временска рамка во која постигнатото ќе се остварува. На крај, исто така се дефинирани и начините на кои тоа ќе се изведува и пристапот и стратегијата на евалуација на спроведување на договореното.

Маневри кои сериозно можат да го нарушат преговарањето во голем процент опфаќаат таканаречени игри на моќ. По дефиниција, игрите на моќ се вид на свесно однесување со кое правиме учесникот во комуникацијата да направи нешто што не го сака или да не направи нешто што го сака. Ваквите игри, за разлика од психолошките Игри споменати во глава 10, се одвиваат на свесно ниво. Некои од категориите на игрите на моќ се: игри од типот „се или ништо“, игри од типот „заstraшување“, игри со лажење, игри „ќорсокак“, пасивни игри на моќ, невербални игри на моќ и други.

16. КОМУНИКАЦИЈА ВО ДЕЛОВНИ СРЕДИНИ

Комуникацијата во деловните средини се остварува на две нивоа.

Едното ниво е контакт и комуникација со колегите. Тоа подразбира партиципација на индивидуата во тимовите и позиционирање во тимот. Значаен е исто така комуникацискиот однос кон лидерот, претоставениот.

Второ ниво е комуникацијата со клиентите кои се предмет на деловната активност. Особености на комуникацијата од сопственото хиерархиско ниво и хиерархиското ниво на клиентот.

16.1. Начини на совладување на вештината за ефикасна интерперсонална комуникација во деловни средини

Тука ќе го користиме терминот **ефикасно**, наспроти подобро или поуспешно. Постојат комуникациски дилеми кои се развиваат доколку се користи компарација, или суперлатив. Поради недостаток од јасен и мерлив критериум, во овој случај не знаеме кога проценуваме со подобро, или најдобро која е појдовната основа. Компарацијата и суперлативот се адекватни доколку е појдовната основа прецизно дефинирана и доколку е однапред прецизирана мерката. На пример, подобро за 3, или појбрз од другите кои стигнале после него, што е евидентно според пристигнување на целта.

Но, во комуникацијата тоа не е така. Имено, комуникацијата пред се зависи од социокултурното милје во

кое се остварува, од бројот на учесниците, од видот на учесниците (стари, млади, богати, засегнати, индиферентни итн). Одредено социокултурно милје има свои тнр. комуникациски навика каде што еден збор во друга средина означува сосема нешто друго. Или, начинот на кој се изразуваат примерите, аналогиите, компарациите и најпосле метафорите, ќе зависи од актуелната говорна атмосфера. Така, користењето на компаративи и суперлативи од своја страна е можно само доколку се јасни однапред појдовните базични мерки од кои нешто се компарира. Токму и заради тоа терминот ефикасно ќе означува она што со мала енергија постигнува ефект.

Вештината на ефикасна комуникација во деловни средини пред се ја засега комуникацијата во групи и тимови. Комуникацијата во тимовите може да се учи и може да се вежба.

Во деловните средини комуникацијата не е спонтана (природна), таа подлегува на бројни правила во зависност од уреденоста на деловниот систем, специфичностите на структурата на тимот, но и од односот на лидерот со тимот. Така, оној кој сака да остварува ефикасна комуникација во деловните средини, треба да развие свесност дека таа комуникација во себе содржи спонтаност, но и правила. Овие правила се надоврзуваат на природниот потенцијал кој го носи една индивидуа со себе а тоа се: темперамент, интелигенција, рано учење, делување на семејниот и социјалниот систем и развој на свесност и психолошки раст и развој.

Тнр. подобрена комуникација во деловни средини, или како имаат обичај некои автори да ја именуваат, деловна комуникација, станува ефикасна доколку е индивидуата подготвена за учење. Ефикасноста би можела да се остварува,

т.е. да се учи, низ три етапи кои имаат ПРОГРЕСИВЕН карактер:

Прва етапа.

1. Запознавање со контекстот и правилата кои важат во комуникацијата во дадената деловна средина. Тоа се постигнува со учење на едноставните правила на една организација и експлицитните препознатливи структури.

2. Запознавање со основни комуникациски вештини, учење и совладување на основни информации, теориски концепти, вештини и начини на работа кои ќе им помогнат на учесниците во препознавање, а потоа и совладување на едноставни комуникациски проблеми и конфликти.

3. Учење на концепти кои овозможуваат успешно преговарање во деловните ангажирања на учесниците во своите средини. Учење на начин за совладување на интерперсонални конфликти. Оваа етапа има за цел, учесниците да се стекнат со повеќе сознанија и моќ за препознавање и јасно дефинирање на проблематиката на комуницирање во деловни средини. Со тоа е можно решавање, или дефинирање на проблемот во комуникацијата кој сам по себе е 50% решение.

Втора етапа.

1. Препознавање на проблемската комуникација во услови на деловна соработка. Изучување на конфликти и примена на преговарање со почетно дефинирање на проблемот и одредување на краткорочни и долгорочни цели. На ова ниво учењето е проследено со играње улоги, поставување на експериментални ситуации и анализа на настанатите проблеми и заклучоци. Ова може да се остварува со низ на тренинзи и експерименти, со кои ќе можат да ги препознаваат своите успешни лични обрасци на ефикасно комуницирање.

2. **Анализирање на успешноста на примената на теоретските конструкти кои ги поврзуваат и придонесуваат кон поголема ефикасност на самиот учесник.** Систем на повратна информација и супервизија. Особено е сегментот супервизија важен поради тоа што на тој начин се пренесуваат искуствата од супервизорот кој има повеќе искуство и совети и предупредувања за евентуални проблеми. На ова ниво, од исклучителна важност е личноста на супервизорот и доносот со оној кој е учен.

Трета етапа.

Развивање на лични особености на оној кој комуницира низ работа на личен раст и развој.

Личниот раст и развој овозможува поголема свесност за комуникацијата и метакомуникација која е всушност внатрешна комуникација на личноста во врска со комуникацијата која ја остварува. Вистински раст и развој се постигнува кога свесноста овозможува слободен избор и спецификација на изборите како и бихејвиорално спроведување на изборот. Ова е особено важно за менаџерските слоеви во деловните средини. Важноста за разработка на оваа позиција е битна во комуникацијата поради високата стресна положба на раководечкиот тим. Поголемата одговорност и раководна функција се во однос на другите улоги во деловните средини, улоги кои побаруваат од поединецот пософистициран и поголем фактор на адаптација и разбирање на појавите кои се случуваат во деловните средини.

16.2. Комуникација со „тешки“ клиенти

Комуникацијата во деловни услови има свои специфични обележја токму поради местото каде таа се случува, интензитетот на случувањето, учесниците во комуникацијата и

исходот од успешноста, или неуспешноста на таа иста комуникација.

Токму и критериумот „успешност“ во комуникацијата ја разликува деловната комуникација од секојдневната или од онаа комуникација која се остварува во други ситуации и услови. Имено, некои работни места се одликуваат со голем интензитет на контакти, па така успешен и неконфликтен исход од контактите е важен критериум во проценка на успешно остварените работни задачи.

Во деловните средини, има ситуации според природата на работното место во кои се вклучуваат „надвор од свеста на учесниците во комуникација“, одликите од нивните личности и пренесување на семејната динамика во комуникацијата и во очекувањата.

Така, во комуникацијата која се остварува во деловните средини учествуваат одликите на личноста, нејзината индивидуална историја и искуство и ситуацијата во која е „затечен“ вработениот. Доколку самата природа на таа комуникација има влијание на исходот на квалитетот на остварување на деловните задачи, тогаш од неопходна важност е успехот на комуникацијата. Особено, оние работни места во кои самата комуникација е еден од столбовите на остварувањето на деловните активности, важно е тогаш како и на кој начин да се зголеми ефикасноста на комуникацијата.

Еден од најтешките проблеми во деловните средини е превенција и разрешување на конфликтите кои настануваат од самата природа на активноста која се обавува како деловна задача. Имено како главен дел од таа комуникација се појавува корисникот кој пред се доколку е незадоволен, мотивиран е своето незадоволство да го маснифестира независно од стандардните процедури кои се применуваат. Токму и оние

корисници (клиенти) кои „генерираат“ конфликти независно од пропишаната процедура, или „навика“ која се применува од страна на вработените се нарекуваат „**тешки**“ **клиенти**.

Што го одликува клиентот како тежок клиент?

Пред се она што го издвојува од останатите клиенти е неговата АГРЕСИЈА.

Од исходот на контролата на сопствената агресија кај секој човек, ќе зависи и неговата толеранција на фрустрацијата и исходот. Клиентот кој не може да ја контролира сопствената агресија е тежок клиент. Агресијата има неколку начина со која делува на клиентот:

- Отворена, видлива и насочена кон оној кој е идентификуван како предизвикувач.
- Затворена, полувидлива и дифузно насочена кон оној кој е идентификуван како предизвикувач.
- Насочена кон самиот себе, видлива како проблем на самиот клиент, но заведувачка кон оној кој е идентификуван како предизвикувач, за да помага и да биде вовлечен.

Поради тоа, неопходно е во работата со тешки клиенти познавањето на ваквата:

а) Категоризација, или познавање на главните црти на личноста на тешкиот клиент, и

б) Препознавање на сопствените реакции во врска со секој тип на ваков тежок клиент.

Реакциите на самите учесници во голема мерка ќе зависат од нивната личност и од нивната индивидуална историја и искуство со луѓе кои биле слични како актуелните тешки клиенти. Од особена важност е и познавање на одредени

вештини и актуелната емотивна состојба. Тогаш како неопходни вештини во работата со тешки клиенти неопходни се:

- Самоспознавање, или свесност за сопствените одлики на личноста.
- Начин на разрешување на конфликтните ситуации од сопственото секојдневно искуство.
- Соодветни знаења во врска со градба и одликите на личноста.

16.3. Презентација како специфичен облик на комуникација

Презентациските вештини се едни од првите и основни вештини со кои секој помлад инженер мора да се стекне.

Генерално, презентација е брз и потенцијално ефективен метод за изнесување или извршување на работите, индиректно преку други луѓе. Во координирање на било кој проект, презентациите се користат како формален метод за собирање на луѓето да го планираат, следат и ревидираат неговиот напредок. Едно од важните прашања е следново: Што може една презентација да направи за вас?

Прво, ве става во преден план. Ако презентирате работни задачи за луѓето што ве слушаат, тие ќе треба да бидат мотивирани и инспирирани за да ги исполнат истите. Ако треба да убедите водачи на проекти од други инстанци за обезбедување потребна финансиска помош, тие ќе треба да бидат уверени во вредностите на вашиот проект. Главниот менаџер ќе треба да биде импресиониран од вашите вештини и способности за да ги обезбеди средствата со кои вие и вашиот тим ќе ја завршите работата.

Второ, ви дозволува да поставувате прашања и да иницирате дискусија. Можеби нема да биде соодветно со формата на презентацијата да отворате дискусија за време на самата презентација, но ќе можете да отворите прашања, да презентирате проблеми и во најмала рака да утврдите кој од публиката би можел да даде вреден придонес за донесување вистинска одлука.

Најпосле, презентациите можат да бидат забавни. Тие се вашата шанса да ги кажете вашите мисли или расудувања во врска со нештата. Додека вие владеете на сцената, публиката е ограничена во рамката на пристојно однесување и ќе седи мирна и ќе ја следи вашата изведба.

16.3.1. Цели на комуникацијата со презентација

Единствената најважна забелешка е дека целта на комуникацијата со презентација не е преносот туку приемот. Затоа целата подготовка, презентација и содржина на говорот мора да биде насочувана не кон говорникот, туку кон публиката. На пример, презентација на совршен проект план ќе биде промашување ако публиката не ги разбере или не е убедена во неговите вредности. Целта на ваквата комуникација е да ја направиш твојата порака разбрана и запаметена. Главниот проблем со оваа цел е, се разбира, луѓето на кои им се обраќаш. На слика 16.3.1.1 подолу е дадена рамка на комуникациска стратегија за време на твојата презентација. Просечно човечко суштество има многу краток век на внимание и милион други работи на кои мисли. Твојата задача со презентацијата е да допреш низ оваа ментална магла и да го задржиш нивното внимание доволно долго за да ја истакнеш твојата поента.

- Планирање на презентацијата

Тешко е да ја прецениш важноста на внимателната подготовка. Пет минути на подиумот пред менаџерите можат да одлучат за прифаќање предлог проект во траење од неколку месеци за целиот тим. Заради таквиот потенцијал, презентерот мора да се сконцентрира не само на фактите кои ги презентира, туку и на стилот, ритмот, тонот и крајните тактики кои треба да ги употреби. Како напишано правило за просечна презентација, треба да се одвои не помалку од еден час за подготовка на пет минути зборување.

Да претпоставиме дека имаш нешто да презентираш. Од каде ќе почнеш?



Сл. 16.3.1.1. Рамка на комуникациска стратегија при презентација

- **Формулирање на твоите цели**

Почетната точка во планирањето на кој било говор е да се формулира прецизна цел. Таа треба да има форма на едноставен, концизен исказ или намера. На пример, целта на твојот говор може да биде да се добијат средства, да се оцени некој предлог проект, или да се мотивира твојот тим. Нема две различни цели кои еднакво добро може да се прикажат со иста презентација.

Се поставува прашањето – колку различни цели можеш да прикажеш за, да речеме, 30 минути, а одговорот е: не многу. Во крајна линија е далеку попродуктивно добро да се прикаже или достигне една цел, отколку да се лута низ повеќе. Најдобар пристап е да се изолира суштинската цел и да се наведат најмногу две други кои нема значајно да се издвојуваат од главната. Фокусот е многу важен. Ако ти не се фокусираш на твојата цел, веројатно нема ниту публиката.

- **Идентификување на публиката или учениците**

Следната задача е да ја проучиш публиката за да одредиш како најдобро да ја постигнеш целта во контекст на тие луѓе. Во суштина тоа се прави со идентификување на нивните цели додека присуствуваат на твојата презентација. Ако можеш некако да ги убедиш дека тие ги постигнуваат нивните цели додека ти ја постигнуваш твојата, ќе најдеш на публика која ќе те прифати и поддржи. На пример, ако бараш одобрување на план за нов производ од главните менаџери, корисно е да ги знаеш и разбереш нивните цели. Ако во моментот тие се загрижени дека рангот на нивните производи е застарен и старомоден, ти ќе ги истакнеш иновативните аспекти на твојот нов производ; ако тие се плашат од разноликост на производите, тогаш ти ќе истакнеш колку добро твојот нов производ се вклопува во постоечкиот каталог.

Сепак, наједноставниот и најефективниот начин на освојување на нивното внимание на почетокот е на публиката да и истакнеш уште во воведниот дел дека го разбираш нивниот проблем и дека имаш решение за него. Публиката тогаш ќе внимава на секој твој збор.

16.3.2. Структура на презентацијата

Сите презентации треба да имаат конечна структура или формат; презентација без структура е хаос. Ако не ги подредиш твоите мисли на структуриран начин, публиката нема да биде способна да ги следи. Откако ќе ја утврдиш целта на твојата презентација, ќе треба да одбереш и најсоодветна структура за да ја постигнеш.

Структурата сепак не смее да го попречи патот на главната порака. Ако е прекомплексна или дури премногу воочлива, на публиката ќе и се намали вниманието. Ако некој дел не е неопходен за постигнување на фундаменталната цел, исфрли го. Има неколку видови структури ([12]):

- Структура со последователен аргумент
- Структура со хиерархиска декомпозиција
- Структура насочена кон прашања
- Пирамидална структура
- Сендвич структура

Структура со последователен аргумент - Една од наједноставните структури е онаа со последователен аргумент, кој се состои од серија поврзани искази што водат до заклучокот. Сепак, ваква едноставност може да се постигне само со внимателно одвојување на секој дел. Една од техниките е употребата на чести потсетници кон публиката за главната поента од кажаното и експлицитно објаснување за тоа како следната тема ќе се развива од тука натаму.

Структура со хиерархиска декомпозиција - Во хиерархиската декомпозиција главниот наслов е разбиен во поднаслови и секој поднаслов во помали наслови додека конечно се е разбиено на многу мали основни единици. Во писмената комуникација ова е многу моќна техника зашто му допушта на читачот да ја чита презентацијата со редослед по сопствена волја, а подоцна да се наврати на пропуштените наслови. Во вербалната комуникација публиката е ограничена на редоследот на презентерот и хиерархијата треба да се одржува засилено едноставна. Во комбинација со последователниот аргумент, се користи за давање заклучок по секој дел, и да се прикаже секој нов голем дел со исказ како тој се вклопува во хиерархискиот редослед.

Структура насочена кон прашања - Целта на многу презентации е или да се објасни нешто што претходело или да се бара одобрување за некој план или акција. Во овие случаи, форматот на презентацијата може да биде насочен кон прашања. Се укажува на проблемот и било која релевантна информација, а потоа се набројуваат различни решенија за проблемот со наведување на предностите и маните за секое од нив. Конечно, сите можни опции се сумирани во врска со нивните „за“ и „против“, па или претпочитаното решение се става на усвојување од страна на публиката, или се иницира дискусија која ќе води кон решение. Еден трик за добивање на посакуваниот исход е да се воспостават критериумите според кои ќе се проценуваат опциите уште за време на самата презентација; ова би требало да ти овозможи да дојдеш до саканиот исход.

Пирамидална структура - Во весници и списанија, целата приказна е доловена во првиот параграф. Следните неколку параграфи ја повторуваат истата информација само со додавање детали за секоја точка. Следниот дел повторно ја

дава истата приказна, но со дополнително отварање одредени теми во склоп на секоја потточка и со уште повеќе информации. Ова се повторува додека на новинарот не му снема приказна. Тогаш уредникот одлучува за вредноста на извештајот и сече од дното нагоре до одредениот број сантиметри.

Има две важни предности во овој стил на презентација. Прво, ја зголемува приемчивоста на публиката кон главните идеи. Заради тоа што во секоја фаза од пирамидата ним веќе им се познати идеите и навистина знаат што можат следно да очекуваат. Ова чувство на дежаву може да им даде лажен впечаток дека она што тие го слушаат се нивни сопствени идеи. Втората предност е што времетраењето на презентацијата може лесно да се измени на потполно истиот начин како што уредник во весник би можел тоа да го направи. Степенот на флексибилност може да биде значително корисен, особено ако истата презентација ќе се користи неколку пати во различни ситуации.

Сендвич структура - Наједноставниот и најдиректниот формат останува тн. сендвич. Ова е едноставно почеток-средина-крај формат во кој меснатиот дел е содржан во средината, на кој му претходел воведот, а е проследен со заклучок. Ова е најсоодветниот формат за сите мали поднаслови во сите претходни структури. Ако презентацијата е доволно кратка, или темата е доволно едноставна, целата презентација може да биде изготвена со овој формат.

16.3.3. Почетен дел на презентацијата

Многу е важно да го испланираш твоето почнување внимателно. Има неколку главни елементи кои ќе ти помогнат во тоа:

- Привлекување на вниманието на публиката, учениците

- Утврдување на темата
- Прикажување на структурата
- Креирање блискост со публиката, учесниците

Привлекување на вниманието на публиката или учесниците - Многу често при презентациите првите пет минути се изгубени додека луѓето ги наместат капутите, завршат со кафето или со разговорот кој го имаат со личноста до која седат. Твоето време е ограничено и секоја минута ти е драгоценa, затоа осигурај се дека те следат.

Утврдување на темата - Во основа треба да ја натераш публиката да размислува за предметот на твојата презентација. Ова може да се направи со исказ за твојата главна цел, освен ако од одредени причини ти е важно да не ја откриеш. Сите тие ќе имаат некое искуство или мислење во врска со неа, па уште на самиот почеток треба да ги наведеш да го имаат тоа искуство во нивните мисли.

Прикажување на структурата - Ако објасниш накратко на почетокот како ќе се одвива самата презентација, тогаш публиката ќе знае што да очекува. Ова помага да се утврди темата и исто така обезбедува нешто конкретно кое ќе им го задржи вниманието. Во крајна линија, обезбедува чувство на сигурност дека и оваа презентација има свој крај.

Креирање блискост со публиката или учесниците - Ако можеш да ја освоиш публиката првата минута, ќе ја имаш до крај. Точно треба да испланираш како сакаш да се појавиш и како сакаш да те доживеат, па искористи го почетокот да го воспоставиш тој однос. Можеш да им се прикажеш како нивен пријател, експерт, можеби дури и како судија, но која и улога да ја одбереш, мораш да ја наметнеш на самиот почеток.

16.3.4. Завршен дел на презентацијата

Крајниот впечаток кој ќе го оставиш на публиката е оној кој тие ќе го паметат. Затоа вреди да ги испланираш твоите неколку последни реченици максимално внимателно.

Како и на почетокот, неопходно е прво да го добиеш нивното внимание кое можеби одлутало. Ова бара промена на темпото, ново визуелно помагало или можеби претставување на финалната кулминирачка идеја. Во некои формати, завршувањето ќе биде резиме од главните поенти во презентацијата. Една од најголемите грешки е да и кажете на публиката дека ќе во моментот следува резимето, бидејќи тогаш таа едноставно се исклучува. Всушност најдобро е да крајот да дојде неочекувано, така што ќе ја оставите онаа витална финална фраза да лебди во воздухот и да свони помеѓу она што публиката го запаметила.

16.3.5. Визуелни помагала

Повеќето од луѓето очекуваат визуелна поддршка на било која вербална порака која ја носи презентацијата. Додека би било неетично комплетно да ја обвиниме за ова телевизијата, корисно е да се разбере на што е навикната публиката. При употребата на визуелни помагала, има неколку правила кои треба да се испочитуваат за да бидеме сигурни дека тие ефективно ќе се употребат. Повеќето од нив сите ги знаеме, и повеќето од нив исто така ги игнорираме. Како со сите елементи на говорот, секој различен слајд треба да има различна цел, а ако нема цел, ќе треба таквиот слајд да се отстрани. Со таква цел јасно дефинирана во мислите треба и да се дизајнира слајдот. Некои слајдови постојат за да ја зајакнат вербалната порака; други се употребуваат за да ја објаснат информацијата која е полесно да се визуелизира отколку да се дискутира: некои слајдови се дизајнирани токму

заради анимирање на публиката и давање ритам на самата презентација.

Ако твојот слајд е неуреден, публиката тоа ќе го забележи попрво отколку што содржи тој слајд. Немој да го избрзуваш слајдот, зашто така тој попрво ќе ја збунува публиката отколку што ќе ти асистира тебе; во вакви случаи, информациите треба да се издвојат пред да бидат прикажани. Треба да се осигураш и дека твоите слајдови ќе можат да бидат прочитани од спротивниот крај на собата. Зборувај кон публиката, а не кон слајдовите (слика 16.3.5.1)



Сл. 16.3.5.1. Приказ на ситуација која треба да се избегне

16.3.6. Изведба

Што и да кажеш и што и да покажеш, ти и само ти ќе останеш во фокусот на вниманието на публиката. Ако се перчиш на сцената, никој нема да запамети што си кажал. Презентерот ја има таа моќ и да ја убие пораката, но и да го зајакне нејзиното значење сто пати поголемо од тоа што е. Има пет клучни елементи од човечкото тело кои заслужуваат внимание за вештините на презентација:

- Очи
- Тон на глас
- Израз на лице
- Појава
- Став и гестикулации

Очи - За време на презентацијата треба да оствариш блискост со публиката со воспоставување контакт со очите со секој од присутните колку што е можно почесто. Кога се мали групи во прашање јасно е дека ова е возможно, но возможно е и за голем аудиториум, бидејќи колку подалеку е публиката од презентерот, толку е потешко прецизно да се каже каде тој или таа гледа. Така, со едноставно задржување на погледот во група луѓе од задните редови, може да го убедиш секој од нив дека тој или таа е предмет на твоето внимание. За време на презентацијата, обиди се да го фиксираш погледот во конкретна насока за време од пет-шест секунди. Набрзо по секоја промена на позицијата, блага насмевка ќе ја убеди секоја личност во таа насока дека си ја забележал и си ја одобрил.

Тон на глас - По очите најважен е тонот на гласот, а двата најбитни аспекти во тонот на презентерот се **проекција** и **варијација**. Важно е да се разбере дека ретко кој може успешно да го примени на сцена својот вообичаен тон на глас како при вообичаени разговори. Главната разлика се состои во

степенот на повратната информација која можеш да ја очекуваш од личноста на која и се обраќаш. Во обичните разговори, можеш да забележиш од нејзиниот израз, можеби од суптилно движење со очите, кога некој збор или фраза личноста ја пропуштила или пак не ја разбрала. Пред публика ова речиси никогаш не се случува. Едноставен совет би бил да успориш и да имаш во предвид дека публиката е ограничена со правилата на добро однесување, па нема да те прекине доколку не одржиш константен тек на звукот. Безбеден стил би бил да бидеш благо погласен и благо поспор од вообичаен разговор со наглува роднина. Кога ќе се навикнеш на звукот, ќе можеш да го прилагодиш со набљудување на публиката.

Монотониот говор е досаден, па важно е да се обидеш да го варираш тонот и бврзината на твојата презентација. Најмалку што треба да направиш е при секоја нова потсекција да подзастанеш и да направиш промена во тонот за да го нагласиш новиот дел. Ако тонската варијација не ти доаѓа природно, обиди се да внесеш употреба на реторички прашања низ твојата презентација, бидејќи акцентот природно расте на крајот од прашањето.

Израз на лице - Публиката или учениците гледаат во твоето лице. Ако изгледаш конфузен и без концентрација, и тие ќе бидат без концентрација. Ако си насмеан, ќе се чудат зошто и ќе слушаат за да откријат. Во обични разговори твоето значење е зајакнато со соодветен израз на лицето. Затоа при презентирањето мора да компензираш и заради евентуалната трема и заради далечината. Пораката е едноставна: Употребувај ги твоите природни изрази на лицето, дури и уште позајакнати.

Појава - Постојат многу прирачници и стилови на презентација кои ставаат голем акцент на тоа што ќе облечеш,

а последните анализи кажуваат дека тоа е предмет на личен избор. Тој избор сепак треба да биде направен со внимание. Кога имаш презентација, треба да се облечеш за публиката, не за себе; ако тие помислат дека не ти е тука местото, тогаш навистина и не ти е.

Став и гестикулации - Кога некој актер учи нова улога, тој инстинктивно завзема различен став за да го изнесе карактерот на личноста што ја глуми. Тоа значи дека додека си на сцена, твојот став ќе пренесе голем дел од тоа каков си ти самиот. Најмалку што треба да направиш е да се осигураш дека твојот став не пренесува досада; во најдобар случај, можеш да го употребиш целото тело како динамичка алатка за да ја зголемиш твојата блискост со публиката.

Еден од проблемите е што да правиш со рацете. Не смееш бесцелно да мафташ во воздухот, или константно да да го врткаш пенкалото меѓу прстите, или (полошо од визуелните грешки) да тропкаш со монетите во џебот. Клучот е во тоа да ги држиш твоите раце смирени, освен во моменти кога со гестикулација сакаш да го зајакнеш значењето на зборовите. За почеток, можеш да вежбаш така што ќе ги поставиш рацете онака како што тебе ти е удобно, и стреми се да ги вратиш во истата позиција по комплетирањето на било која гестикулација.

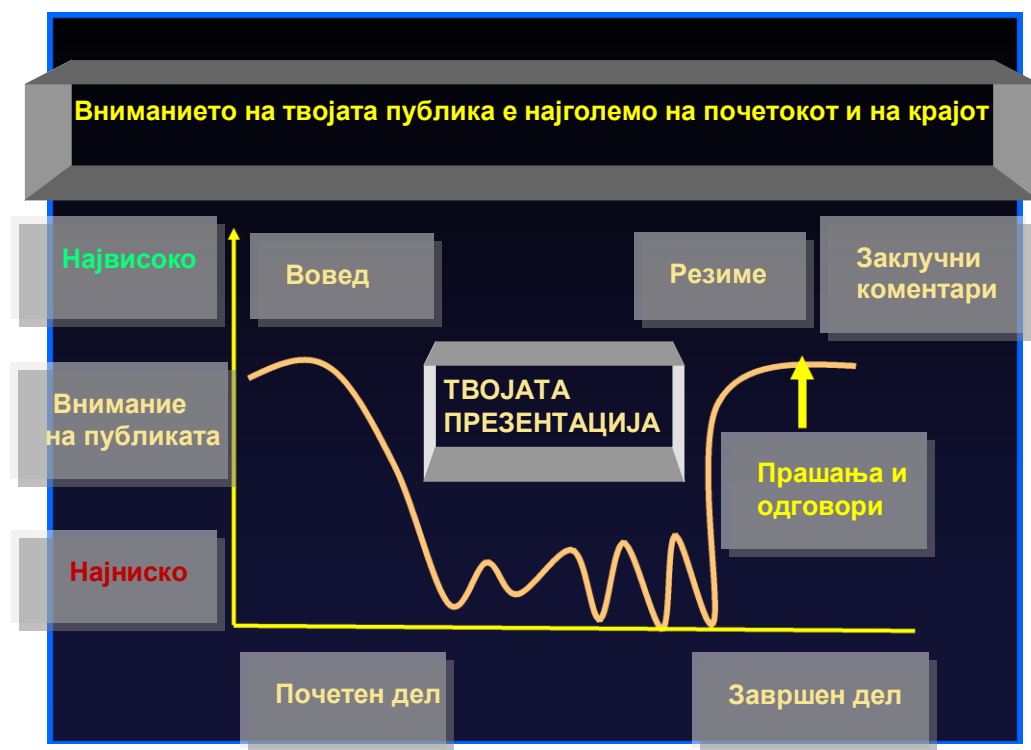
16.3.7. Техники на говорење

Секој говорник си има збир на „трикови“ кон кои се придржува. Некои од нив се:

- Оставање впечаток
- Повторување, повторување
- Давање знак
- Цртање слика
- Шегување
- Кратко и слатко

- Раскажување
- Проба
- Релаксирање

Оставање впечаток - Луѓето од просечна публика се доста зафатени: имаат мажи или жени, дневни распореди, хипотеки итн.; и иако ќе се трудат да се концентрираат на твојот говор, мислите неизбежно ќе им залутаат (слика 16.3.7.1). Ти ќе треба да направиш нешто, било што, кое ќе им го задржи вниманието и ќе им остави впечаток што трае.



Сл. 16.3.7.1. Приказ на вниманието на публиката за време на презентација

Откако ќе го испланираш говорот и ќе го сведеш на неколку истакнати точки, изолирај ги најважните и одреди метод со кој ќе им ги приближиш.

Повторување, повторување - Иако луѓето од просечната публика се зафатени, но повторувањето им помага да

слушаат. Бидејќи лесно се деконцентрираат, лесно може нивното внимание да опадне токму за време на најважната порака во твојот говор, затоа повтори ја. Не е неопходно да ја повториш со буквално истите зборови или тон на гласот, туку едноставно повтори ја поентата одново и одново со различни објаснувања и на различни начини.

Давање знак - Истражувањата во предавањата дошле до следниов заклучок: студентите кои не успеале да ја сфатат поентата, тоа им се случило бидејќи не ја побарале. Кога публиката би знаела кога треба да слуша, таа и ќе слуша. Затоа кажи: Главната поента е...

Цртање слика - Човечкиот мозок е научен да се справува со слики и оваа способност може да се искористи за да се запамети пораката полесно. Ова подразбира употреба на метафори или аналогии за да се изнесе пораката. Така, фраза како што е „Нам ни треба да го зголемиме пробивањето на пазарот пред да има доволно големи профити за парични бонуси“ би можела да биде „Ни треба поголемо парче од тортата пред фештата“.

Шегување - Конкретна шега може да заврши голема работа, но исто така може се да упропасти. Ако сакаш да вметнеш шега, треба да одбереш соодветна и во исто време да нее навредлива за ниеден член од публиката. Ова подразбира исклучување на секакви расистички, сексистички или генерално непристојни шеги. Шегувањето се користи да се воспостави подобар контакт со публиката или учесниците, тие да се вклучат и да се прекине монотонијата на презентацијата доколку ја има. Исто така, шегувањето се користи да се употребат метафори во презентацијата кои ќе им бидат блиски на учесниците. Важно е следново, дека со шегувањето не е цел да бидеш смешен, туку да насмееш.

Вметнување забавни делови е исто така корисно за задржување на вниманието на публиката и за намалување на притисокот од говорот. Ако вакви вметнувања ти доаѓаат природно, тогаш тоа е корисна алатка за промена на темпото на изведбата или за допуштање периоди на релаксација помеѓу главните поенти.

Кратко и слатко - Замисли да имаш само 30 секунди за изведба на твојата презентација. Ќе можеш ли да го изведеш тоа? Ако успееш да ги кристализираш твоите мисли и да ја комбинираш главната порака со некоја фраза или слика што лесно се памти, и нив да ги презентираш за 30 секунди, имаш или совршен крај или совршена основа за добра презентација.

Раскажување - Секој сака приказна, а приказните во исто време се поучни и носат порака. Ако можеш да ја вклопиш твојата порака во приказна или лична анегдота, тогаш можеш да очекуваш дека ќе сакаат да го чујат секој твој збор – дури и ако треба таквата приказна да ја измислиш.

Проба - Не постои замена за пробата. Можеш да пробаш пред огледало или во празна сала. Во било кој случај, би требало да дадеш акцент на твоите гестикулации и вокална проекција, за да се навикнеш на звукот и на глетката на самиот себе. Запомни дека ти во огледалото од себе гледаш помалку отколку што гледаат твоите пријатели.

Релаксирање - Ако се случи да почувствуваш трема непосредно пред презентацијата, или сконцентрирај се на контролирање на твоето дишење или кажи му добредојде на твојот вишок адреналин. Добра работа во тоа е што публиката никогаш нема да ја забележи твојата трема онолку колку што ти мислиш. Слично, ако не ти текнува што следи во текот на презентацијата, насмевни се, погледни во твојот план и не

брзај. Тишината може ќе ти личи долга, но на публиката ќе и се чини пократка.

16.3.8. Заклучок

На самиот крај треба да направиш резиме при што уште еднаш ќе ги повториш главните поенти. Немој да завршиш нагло со реченица од типот: „Тоа е се.“ Можеш да го извадиш максимумот од твојата презентација со потенцирање на главните пораки пред и по делот за прашања и одговори. Во врска со прашањата важни се следниве работи:

- Предвиди ги можните прашања однапред;
- Испланирај кој ќе ги одговара (ако се работи за тим);
- Објави го времето предвидено за прашања пред да започнеш со презентацијата;
- Слушај го прашањето многу внимателно;
- Повтори го прашањето;
- Одговори го прашањето кратко и јасно;
- Избегнувај дијалог со еден „прашувач“;
- Откако ќе го одговориш последното прашање, заврши ја презентацијата со повторување на главната порака.

Откако презентацијата ќе заврши и откако ќе се смириш, ќе треба искрено да направиш евалуација на твојата изведба. Или самиот, или со помош на пријател од публиката, одлучи кој дел од твојата презентација бил најмалку успешен и сконцентрирај се на тој дел во следната презентација што ќе ја правиш. Ако проблемот е поврзан со подготовката, тогаш ќе посветиш повеќе внимание (време) на тој дел. Ако проблемот е во изведбата, направи си потсетник и стави го пред тебе следниот пат.

Праксата е продуктивна само ако направиш позитивен напор да ја подобриш. Обиди се.

17. КОМУНИКАЦИЈА ВО СЕМЕЈНА СРЕДИНА

Создавање на оптимален брачен пар е основа за создавање на функционално семејство. Оптимален брачен пар, од аспект на комуникацијата, значи дека партнерите се разбираат и можат без потешкотии да се договараат. Нивните комуникациски канали се конгруентни и имаат релативно слични, или двострано прифатени цели кон кои се движат. Во нивната релација доминира разбирање, наспроти конфликти. Сексуалното согласување, од овој аспект е само облик на соодветна невербална, биолошка комуникација.

Но, патот до создавање на оптимален брачен пар е долг и неизвесен, бидејќи зависи од многу други фактори. Пред се, на создавањето оптимален брачен пар му претходи фазата или циклусот кој се нарекува **предбрачен**.

Овој циклус се остварува во периодот кога луѓето се во дел од животот кога бираат партнер. Тоа е најчесто во периодот на младоста меѓу 20 и 30 години. Иако постојат и други периоди во кој се бира партнерот, вообичаено кога се говори за предбрачен циклус се мисли на овој период. Во оваа старосна група кај двата пола се случува низа значајни ситуации и промени кои влијаат на изборот на партнерот. Такви ситуации се:

- **Криза на личен идентитет**: Во овој период на возраста, меѓу 20 и 30 години, луѓето сеуште созреваат, односно патот на биолошкото созревање е во завршна фаза. Индивидуата созрева и психолошки и на личен план. Тоа созревање е видно во социјалните релации и општествената

партиципација. Во овој период доаѓа до завршување на фазата на личниот идентитет кој се проследува низ многу прашања кои си ги поставува младиот човек: Кој сум јас? Кои беа моите родители? Дали можев поинаку да живеам? Дали моите другари се навистина за мене другари? Дали го избрав училиштето правилно? Што мислат другите за мене? Дали сум им важен на другите? На кого сум му најважен? Дали ме сакаат? Кого сакам јас? Дали знам да сакам? Дали знам што е тоа сакање?

Дел од одговорите на овие прашања индивидуата ги добива во своето семејство низ комуникација со членовите на семејството. Во овој период, доаѓа до израз и идентитетот и интегритетот на родителите, кој на ваков начин се модели или објекти за идентификација. Истовремено нивното делување низ процесот на индукција или моделирање е вид одговор за младиот човек. Недостаток во градбата на идентитетот на родителите, или на некој од родителите, ќе предизвикува криза, конфузија или несигурност во самодетфинирањето на себеси кај младиот човек. Влијанието од значајните личности за младиот човек се остварува преку процесот на учење по модел. Влијанието оди и преку комуникација која овде како што напоменавме се нарекува индукција и инфузија на идентитетот. Сепак, поради просторот и намената на материјалот, овие поими нема да бидат овде подетално разработени.

Младиот човек го дефинира својот идентитет, значи во период кога одговара на цела серија прашања поврзани со него лично и со неговиот живот. Целокупниот интерес и активност е насочена кон себе и за себе. Во овој период изборот на партнер ќе биде во склад со неговите лични потреби и низ криза и несигурност за себе - кој всушност е тој. Изборот на партнер ќе биде и вид одговор на неговите прашања, бидејќи изборот всушност е тој самиот и неговите потреби.

- **Криза на деловен идентитет:** Во зависност од типот на семејството од кое потекнува, кај човекот ќе се појавуваат првите планови, желби и стравови за иднината. Протективни семејства ќе го штитат својот член, ќе му овозможат да биде сигурен во подршката и стравовите од иднината. Кај оптимално (здро) семејство заштитата ќе се остварува постепено и индивидуата ќе биде во состојба така да ги надминува своите стравови и дилеми. Стравот од иднината е обично во врска со егзистенција. Егзистенцијата во денешните рамки на разбирање е начинот и валоризацијата на трудот. Како ќе биде вреднуван трудот, во голема мерка ќе зависи од изборот на идната професија. Вештините кои ќе ги стекнува младиот човек и изборот на професијата ќе го одредат заработувањето на пари и типот на егзистенција кои ќе си ги обезбеди.

Професијата на родителите ќе биде една од маркираните цели на човекот во овој период. Исто така, професијата на оние кои му биле објекти на идентификација ќе бидат насока во изборот на професијата. Влијание ќе имаат и модните актуелни трендови кои се валоризирани во тој период. На пример во денешно време највалоризирана професија е професија која е поврзана со областа на информатиката.

Во насока на изборот, младиот човек се соочува со несигурност на својот интерес за одредена професија. Тој ќе биде несигурен дали е исплатлива. Со проценка на својата вештина за избраната професија ќе биде во дилема дали ја има соодветната вештина и мотивација на долг рок. Од друга страна, понекогаш избраната професија не е во склад ниту со темпераментот, ниту со карактерните црти на младиот човек. На пример, темпераментен човек може да избере статична професија која иако е исплатлива, не е во склад со неговиот темперамент, па на долг рок може да предизвикува кај човекот појава на симптоми како последица на продолжен стрес. Или,

човек со зајакнат интегритет и етички својства, доколку се вработи во трговска или политичка организација која ќе бара од него да работи против интересите на своите лични уверувања ќе го доведе човекот во стресогена состојба.

Изборот на професијата во голема мерка ќе предизвикува анксиозност кај индивидуата - дали го направила вистинскиот избор? Дали тоа ќе и биде исплатливо? Колку ќе биде ценета со таа професија? Компарацијата на сопствената заработка и заработувањето и трудот на другите, исто така ќе биде активност која ќе ја има во овој период.

17.1. Структура на семејство и комуникација

Така, во овој период низ криза на личен идентитет и криза на деловен идентитет, младиот човек ќе избира партнер/ка. Изборот на партнер, како што е прикажано се остварува во навистина стресоген период за човекот. Постојат четири основни типа на избор:

- Изгледот како избор
- Компензација како избор
- Огледален избор
- Избор како разнополниот родител

Наједноставен избор е естетскиот избор, т.е. визуелната фасцинација.

- **Изгледот како избор.** Модниот тренд и признанието на средината за естетските својства за некого ќе значи добар избор. Зголемен интерес на околината за избраниот партнер/ка ќе биде пожелен објект за избор. На пример луѓе кои имаат медиумски експонирани професии, како што се глумци, пеачи, политичари и сл.

Од естетски аспект, изборот има свои периодични естетски својства кои се вреднуваат. Тоа во одредени периоди

може да биде на пример: Висок, со светли очи, по професија спортист, по последна мода облечен. Или, убаво градена девојка со нагласени облини, облечена по последна мода, но на провокативен начин. Сепак, не секогаш естетскиот избор е од прокламираните вредности. Можеме да видиме кога некој преферира одредени типови на изглед независно од прокламираните трендовски, ценети изгледи. На изборот ќе влијае и наученото - што е тоа убаво? Семејната прокламирана естетска вредност, како и сите вредности ќе биде прокламирана во рамките на семејството.

- **Компензација како избор.** Овој избор е компензација на сопствените недостатоци, желби и потреби кои самите не можат да си ги обезбедат. Тука како да важи мотото: Го сакам се она во тебе, што јас го немам во себе! Изборот значи ќе биде таков што човекот преку избраниот партнер ќе ги задоволува оние потреби кои самиот не можел да си ги обезбеди. На пример: Слаба сака дебел. Висок сака ниска. Повлечен (интровертен) сака комуникативна и отворена (екстровертна). Сиромашен сака богата. Необразован сака образована. Грд сака убава, итн.

- **Огледален избор.** Овој избор ќе биде таков што младиот човек ќе избира партнер кој ги задоволува неговите нарцистички потреби. Тоа значи дека ќе сака да се види себе во другиот, но како припадник на другиот пол. Исти вредности, исти ставови, слична социјализација, ист темперамент, ист развој, исти интереси. Овде како да важи мотото: Сакам се во тебе што е како мене, бидејќи ако е како мене тогаш те разбираам и те вреднувам!

- **Избор како разнополниот родител.** Заеднички именител на овие избори ќе биде принципот на односи и релации на младиот човек со родителот од спротивниот пол во

своето семејство. Модел за избор кај ќерката ќе бидат карактеристиките на таткото. Модел за избор на синот ќе бидат карактеристиките на мајката. Имено, изборот на пример на ќерката за партнерот ќе биде во зависност од квалитетот на односите со родителот од спротивниот пол, во овој случај таткото. Доколку е во квалитетни односи, ќе сака да најде сличен маж, кој ќе има повеќе својства кои ќе ја асоцираат на него, било свесно, било низ несвесна мотивација. Или, доколку е во лоши односи со таткото, или не го почитува, ќе бара исклучиво партнер кој има се спротивно од него, од таткото.

Изборот на партнерот ќе значи и матрица на идните односи. Изборот и формирање на брачен пар е основата на едно семејство бидејќи тие со квалитетот на својот однос во комуникациска смисла ќе ги одредат идните релации во семејството.

Семејството и семејните релации се од особена важност за подготовка на индивидуата да партиципира во општествените текови. Според релациите во семејството детето се учи како да комуницира со самите членови во семејството, а потоа и со околината. Како ќе комуницира со другите, за тоа ќе добива поткрепување од родителите, или ќе добива совети, или критики од нив и на тој начин ќе го моделира комуницирањето. Воедно, семејството е претставникот на културата и микросредината, бидејќи низ него се пренесува културата, обичаите и правилата. Начинот на комуникација е дел од културата, што значи и самата комуникација која е дел од културата ќе биде пренесена преку семејните обрасци. Знаењето и сигурноста која ја дава семејството како базичен потпорен систем на индивидуата, може да го обезбеди само оптимално семејство.

17.2. Функционалност и дисфункционалност во семејството

Од типот на семејството ќе зависи и типот на комуникација. Од начинот на кој во семејството се остварува комуникацијата, таа станува вид матрица која понатаму ја одредува комуникацијата на индивидуата и со другите, надвор од рамките на семејството. Каков ќе биде квалитетот на тие релации внатре во семејството, така ќе се градат и релациите надвор од рамките на семејството.

Корисно е тука да се напомене дека луѓето учат и пожелна, или социјално прифатлива комуникација која ја спроведуваат во деловните, или други средини надвор од кругот на семејството. За тој вид комуникација е потребен додатен напор и по некое време, обично во првиот конфликт или стресогена ситуација, комуникацијата ја остваруваат на најрано научениот начин. Старите обрасци на комуникација кои се најрано научени, обично имаат најголемо влијание во интерперсоналниот однос.

Така, разликуваме два основни типа на семејство:

- Функционално семејство; и
- Дисфункционално семејство.

Функционално семејство. Ваквото семејство обезбедува припадност и сигурност на неговите членови. Во вакво семејство релациите се флексибилни и му дозволуваат на секој член да се врзува и сепарира и непречено да се развива и да комуницира. Брачниот пар во ваквите семејства е модел за оптимална комуникација на останатите членови од семејството. Границите кон надвор се флексибилни, не се ригидни. Јасна е организацијата, структурата и улогите. Функционално е она што е УПОТРЕБЛИВО во врска со

семејните обрасци и семејните цели. Во последно време, одлика за функционално е благосостојбата и поврзаноста меѓу членовите. Функционално семејство е и она кое низ сопствените животни циклуси поминува без особени застои. Секој од животните циклуси на семејството има свое оптимално траење и свои карактеристики кои зависат од социокултурното милје.

Проучувањето на оптималното семејство е успешно кога се проучува дисфункционалното семејство и затоа ќе даде поголем акцент на описот на дисфункционалното семејство.

Дисфункционално семејство. Дисфункционално е она што е НЕУПОТРЕБЛИВО. Тука семејните обрасци со кои се остваруваат задачите и целите предизвикуваат појава на симптоми или незадоволство. Често, само еден од обрасците во семејството може да е дисфункционален и да влијае на целокупната дисфункционалност. Ова семејство не е во состојба да се прилагоди на новите услови за живот. Не може да се соочи со стресот без поголеми последици. Границите меѓу членовите на семејството не ја остваруваат својата функција. Во еден случај тие се избришани и како да не постојат. Членовите на тоа семејство се доживуваат како да се еден организам, секој од секого зависи. Секој на секого му влијае. Нема тајни, се губат дури и границите меѓу годините, улогите или најпосле половата припадност. Доколку едниот член има стрес, сите имаат. Доколку едниот има неуспех, сите се чувствуваат неуспешни. Со овој принцип, особено во трауматски ситуации, целото семејство е опфатено и нема капацитет за излез од кризата, бидејќи сите се во криза. Помошта обично доаѓа, или се бара од надвор, но само доколку границите кон надвор се оптимални. Доколку границите кон надвор се ригидни (а внатре не постојат) тогаш ваквото

семејство својата внатрешна патологија ја крие од надвор, а внатрешно ги опфаќа сите членови од семејството.

Во друг случај, дисфункционалното семејство може границите внатре да ги изгради да се ригидни. Членовите се тогаш премногу оддалечени едни од други. Нема услови за емоционална флуентност. Членовите се чувствуваат осамено и немаат можност тоа да го споделат со останатите. Доколку и надворешните граници се ригидни, тогаш чувството на дистанца е сеопшто и расте недовербата кон светот. Во тие случаи има појава на загрозеност, параноидност. Доколку се пак границите кон надвор оптимални, членовите на тие семејства развиваат коалиции и контакти со други луѓе надвор од семејството и на тој начин остануваат здрави и покрај патогеноста на семејството.

Соработката и подршката во дисфункционалните семејства тешко се изразуваат. Семејството не одговара на развојните потреби на неговите членови. Особено е важно дека брачниот пар е основа за градење, или разградување на семејството. Така, доколку почетокот на семејството се базира на љубов, разбирање и усогласеност на брачниот пар, тоа дава идна стабилност на самото семејство.

Хомеостазата често ја одржува еден член на семејството кој обично манифестира некој нагласен проблем (деликвенција, болест) и станува *идентификуван пациент*. Тој манифестира симптоми (психоза, психосоматски болести, невротски симптоми) и се наоѓа во интеракција со целото семејство кое го поддржува симптомот. Карактеристично за таквите семејства е дека кога ќе се појави патологија на еден од членовите, комуникацијата на другите меѓу себе се подобрува. Семејството е *изолирано од надворешниот свет*, често постои сомничавост и недоволно јасно формиран семеен идентитет. Во друг случај,

доколку се со премногу отворени граници кон надвор, што исто така е одлика на дисфункционално семејство, бараат помош, разни интервенции и луѓе се вклучуваат во процесот и настанува хаотична ситуација која додатно ја комплицира целата ситуација.

Брачниот пар, во семејството сега како родителски пар, во дисфункционалните семејства понекогаш се однесува инфантилно (или еден од нив) и децата ги преземаат родителските улоги. Може да постојат коалиции (со децата или некој друг надвор од семејството) и често незадоволство во бракот. Кога се работи за незадоволство во бракот, сопругниците се преокупирани со својата борба и ги забораваат своите родителски должности. *Комуникациите се нејасни, конфузни и контрадикторни.* Пораките или не се слушаат, или не се прифаќаат. Постои минимална вербална размена со чести мистификации. Често се среќаваат цинизам и непријателство, садизам и нечувствителност, што доведува до создавање на невротски симптоми, психотични пореметувања, или пореметувања на личноста (доколку е дисфункционалноста на семејството изразена уште од најрана возраст - има проблеми со личноста). Промените и губитоците не се прифаќаат, или пак се придружени со голема болка, која со време се зголемува поради чувството на вина и недостаток на проток низ фазите на оджалување. Се жали по било кој губиток повеќе години. Правилата се неприлагодливи и строги. Односите се стереотипни и се негува конформизам.

Стареенето, или созревањето на децата кога тие ќе излезат од домот или од таквото дисфункционално семејство, е момент кога може да има периоди на поголемо манифестирање на дисфункционални обрасци во комуникацијата. Тоа се базира на општото системско правило на тенденција кон status quo, или отпор кон промени. Значи поаѓање во предучилишна

установа, а понатаму и вклучување во училишниот систем и запознавањето на блиската и пошироката околина, обезбедува индивидуата да има *можност за избор*. Овој избор сепак не е доволен индивидуата така лесно да се прилагоди и да ја компензира дисфункционалноста на семејството. Индивидуата со учеството во светот надвор од семејството, формира и други потпорни системи кои играат исто така многу важна улога.

Индивидуата формира групи на пријатели кои исто така претставуваат **базичен потпорен систем**. Групната припадност наметнува свои правила и динамика кои индивидуата треба да ги задоволи.

Типови на семејства според критериум функционално – дисфункционално ([31]) се:

а. *Семејства со многубројни проблеми* - секој родител има психијатриска дијагноза, бракот е проблематичен, а децата се неуспешни во училиште и имаат проблеми со однесување и социјализацијата.

б. *Семејства со два или повеќе проблеми* - обично еден од родителите и некое од децата покажуваат психијатриски или други видови проблеми во однесувањето.

в. *Семејства во кои проблем е некое од децата*.

г. *Семејства кои го игнорираат својот проблем, го кријат или го маскираат*.

д. *Семејства кои добро функционираат во остварување на цели и задачи*.

Вештината во комуникацијата обезбедува поголема флексибилност и поголема автономија. Комуникацијата тогаш има етичка и естетска вредност на задоволство на луѓето кои комуницираат.

17.3. Нормално и функционално семејство и комуникацијата

Четири главни концепти за нормалноста се:

1. НОРМАЛНОСТ КАКО ЗДРАВЈЕ

Овој концепт е медицинско-психијатриски, се базира на отсуство на патологија, како негативен критериум. Тука се занемаруваат показатели на позитивното функционирање. Нема проста корелација меѓу семејното функционирање и здравјето на индивидуата. Терапијата е исто така критериум во овој концепт, каде нејзиното присуство е знак за болест.

2. НОРМАЛНОСТ КАКО ПРОСЕЧНОСТ

По овој концепт, семејството е нормално ако се вклопува во заедничкото и очекуваното во дадениот социјален контекст. Така, нормално семејство е типично семејство, со типична секојдневна комуникација. Овој концепт го застапува социологијата. Се објаснува низ статистика. (со Гаусова крива)

3. НОРМАЛНО КАКО ОПТИМАЛНО

По овој концепт, здраво семејство се поистоветува со неговото добро функционирање. Така, здраво семејство е она кое обезбедува раст, развој и чувство на благосостојба за сите негови членови. Овде е важна разликата на социјалните вредности и функционирањето на семејството во однос на нив. Комуникацијата е тука ефикасна и обезбедува прилив на посакувани информации и ги задоволува потребите на членовите.

4. НОРМАЛНОСТ КАКО ПРОЦЕС

По овој критериум, нормалноста во семејството е процес и се потпира на општата теорија на системите и подразбира просечно и оптимално функционирање. Тука се зема во

предвид критериумот време. Така, нормалноста се огледа низ развојни интеракции и процеси (со тек на време), а со ова се овозможува даденото семејство да може да остварува соодветни задачи, грижа и заштита на поколението, како и грижа за старите.

Ние концептот за функционалност го користиме за дефинирање на нормалноста на семејството.

Дефиницијата на нормалност на некое семејство е социјален конструкт. Тој е менлив исто како што се менуваат и социјалните услови. Од друга страна социјалните услови ја дефинираат комуникацијата и на тој начин, проценката за некое семејство дали е нормално ќе зависи и од успехот и ефикасноста на комуникацијата меѓу себе и со околината надвор од семејството.

17.4. Основни типични комуникации во семејната средина

Овде ќе наведеме приказ на неколку најтипични и најраспространети начини на комуникација кои се забележуваат кај семејствата. Графичкиот приказ на семејното дрво заедно со релациите и начините на комуникација помеѓу членовите на тоа семејство се нарекува **генограм** ([30]). Лицата од машки пол се означуваат со квадрат и се наоѓаат на левата страна, а лицата од женски пол со круг и се на десната страна. Односите меѓу нив се означуваат со различни видови линии. Неколку типични релации и односи се: симбиотски однос, близок однос, дистанциран однос, конфликтен однос, близок-конфликтен однос, прекинат однос и др.

На слика 17.4.1 даден е приказ на генограм во кој се прикажани комуникациски односи во едно семејство меѓу членовите:

Генограмот е стандардизиран начин за експлорација на трансгенерациското пренесување на обрасците во семејното функционирање. На него се гледаат карактеристики и комуникациски односи, позиции и улоги кои се важни за семејството. Истовремено, генограмот е и средство преку кое се огледува дисфункционалноста на семејството.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] BARY, B. B., HUFFORD, F. M., *The six advantages to games and their use in treatment*, Transactional Analysis Journal, 20, 1990.
- [2] BION, W.R., *Experiences in groups*, Tavistock Publications, London, 1961.
- [3] BERGER, J., *Psihoterapija od leka do utopije*, Centar za primenjenu psihologiju, Beograd, 2000.
- [4] BERGER, J., *Psiholoski potporni sistem*, Centar za primenjenu psihologiju, Beograd, 2002.
- [5] BERGER, J., *Treci roditelj, Novi pravci grupne psihoterapije*, Nolit, 1980.
- [6] BERNE, E., *Games people play: The psychology of human relationships*, New York: Grove Press, 1964.
- [7] BERNE, E., *What do you say after you say hello?: The psychology of human destiny*, New York: Grove Press, 1972.
- [8] BERNE, E., *Transactional Analysis in Psychotherapy*, Grove Press, 1961.
- [9] BERNE, E., *Principles of Group Treatment*, Grove Press, 1966.
- [10] BERNE, E., *Sex in Human Loving*, Beverly Hills, California: City National Bank, 1963.
- [11] BERNE, E., *A Layman's Guide to Psychiatry and Psychoanalysis*, Grover Press, 1975.
- [12] BLAIR, G. M., *Starting to Manage: The Essential Skills*, IEEE Engineers Guide to Business, Vol 8, 1995.
- [13] BOWLBY, J., *Attachment and Loss*, Basic Books, New York, 1969.
- [14] ENGLISH, F., *Racket and racketeering as the root of games*, In R. N. Blakeney (Ed.), *Current issues in transactional analysis: The first international transactional analysis association European conference*, New York: Brunner/Mazel, 1977.
- [15] ERNST, F., *The OK Corral: The Grid for Get-On-With*, TAJ, 1:4, October, 1971.
- [16] ERSKINE, R. G., & ZALCMAN, M. J., *The racket system: A model for racket analysis*, Transactional Analysis Journal, 9, 1979.
- [17] FISHER, R., URY W. L., *Getting to YES: Negotiating Agreement Without Giving In*, Penguin Group, 1981.
- [18] FREUD, S., *Group Psychology and the Analysis of the Ego*, Hogarth Press, Complete Works, London, 1921.
- [19] HARRIS, T. A., *I'm OK, You're OK*, Harper, 1969.
- [20] HOME, H. J., *Koncepcija svesti*, Psihoterapija, vol 09, br. 1, Klinicki Bolnicki Centar za Mentalno Zdravlje Medicinskog Fakulteta, Zagreb, 1979.

- [21] JAMES, M., JONGVEWARD, D., *Transactional Analysis with Gestalt Experiments*, Addison-Wesley Publishing Company, 1971.
- [22] JAMES, M., JONGVEWARD, D., *Born to Win*, Addison-Wesley Publishing Company, 1971.
- [23] JOVANOVIĆ, B., *Frojdov Antropološki Pesimizam*, Pesimistička ograničenja Frojdove Antropologije, Studio Plus, Dom Kulture "Studentski grad", Beograd, 1990.
- [24] KARPMAN, S. B., *Fairy tales and script drama analysis*, Transactional Analysis Bulletin, 26(1), 1968.
- [25] KARPMAN, S., *Sex games people play: intimacy blocks, games, and scripts*, Transactional Analysis Journal, 39(2), 2009.
- [26] KARPMAN, S., *Options*, Transactional Analysis Journal, 1(1), 1971.
- [27] MANDIĆ, T., *Menjati se a oštati isti*, Kosmos-Beograd, 1989.
- [28] MASLOW, A.H., *A Theory of Human Motivation*, Psychological Review 50(4), 1943.
- [29] MATTELART, A., MATTELART, M., *Histoire des theories de la communication*, Editions La Decouverte, Paris, 1995.
- [30] MCGOLDRICK, M., GERSON, R., SHELLENBERGER, S., *Genograms: Assessment and Intervention*, Norton Professional Books, NY, 1999.
- [31] RISKIN, J., FAUNCE, E. E., *Family Interaction Scales, III. Discussion of Methodology and Substantive Findings*, Arch. Gen. Psychiat., 22, 1970.
- [32] SCHIFF, A., SCHIFF, J. *Passivity*, Trans. An. J., 1:1, January 1971.
- [33] SHANNON, C. E., *A Mathematical Theory of Communication*, Bell System Technical Journal, Vol. 27, 1948.
- [34] SPITZ, R., *Hospitalism: An inquiry into the genesis of psychiatric conditions in early childhood. Psychoanalytic Study of the Child*, 1, 1945.
- [35] SPITZ, R., *Anaclitic depression. Psychoanalytic Study of the Child*, 2, 1946.
- [36] SPITZ, R., *No and yes: On the genesis of human communication*, New York: International Universities Press, 1957.
- [37] SPITZ, R., *The first year of life*, New York: International Universities Press, 1965.
- [38] STEINER, C., *Emotional Literacy: Intelligence with a Heart*, Copyright Claude Steiner, 2003.
- [39] STEINER, C., *The Stroke Economy*, Transactional Analysis Journal No. 03, 1971.
- [40] STEINER, C., *The Other Side of Power*, Grove Press, NY, 1980.
- [41] STEINER, C., *Games Alcoholics Play*, Grove Press, NY, 1970.
- [42] STEINER, C., *Scripts People Live*, Grove Press, New York, 1974.
- [43] STEINER, C., *Core Concepts of a Stroke Centered Transactional Analysis*, Transactional Analysis Journal, Vol 33 (3), 2003.
- [44] STEWART, I., JOINES, V., *TA Today*, Lifespace Publishing, Kingston-on-Soar, Nottingham, 1987.

- [45] WATZLAWICK, P., *How Real is Real Confusion, Disinformation, Communication*, Random House, New York, 1976.
- [46] WATZLAWICK, P., *The Situation is Hopeless, but not Serious*, W.W. Norton&Company, New York, London, 1995.
- [47] WIENER, N., *Cybernetics: Or Control and Communication in the Animal and the Machine*, Paris, France: Librairie Hermann & Cie, and Cambridge, MA: MIT Press.Cambridge, 1948.
- [48] WOOLLAMS, S., BROWN M. H., T.A.: *Total Handbook of Transactional Analysis*, Prentice Hall, 1979.