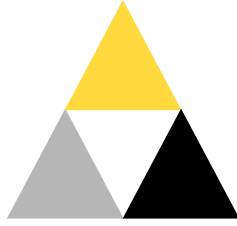


TOP IMAGE

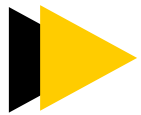


*Sistemi di Management
per la Comunicazione*

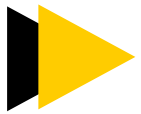
L'ARTE

DELLA RELAZIONE

PROGRAMMA



La comunicazione: principi generali



La comunicazione non verbale



L'analisi transazionale

“Popolo mio, porgi l’orecchio al mio insegnamento, ascolta le parole della mia bocca.

Aprirò la mia bocca in parabole,
rievocherò gli arcani dei tempi antichi”

(dal Salmo 77)

“Coloro che non crederanno, non
sperimenteranno.

Coloro che non sperimenteranno, non
intenderanno”

(S. Agostino)

“Quello che ascoltate all’orecchio,
predicatelo sui tetti”

(Mt 10, 27b)

COMUNICARE È UN'ARTE DIFFICILE

**Saper comunicare significa
trasmettere ad altri il
proprio pensiero facendolo
comprendere ed accettare;
significa anche saper
afferrare il pensiero altrui
comprendendolo ed
accettandolo**

L'essere umano decodifica il significato delle parole attraverso un processo mentale che gli consente di **“vedere”** il senso delle parole con una **sequenza di immagini che si formano nella sua mente.**

Queste immagini sono in grado di provocare emozioni e sentimenti; dunque chiunque può essere in grado, parlando, di stimolare negli altri qualsiasi tipo di emotività

**NON ESISTONO PAROLE
MAGICHE CHE RISOLVONO
TUTTI I PROBLEMI DI
COMUNICAZIONE, MA
CERTAMENTE ESISTE LA
NECESSITÀ DI
COMPRENDERE LO STATO
EMOTIVO
DELL'INTERLOCUTORE E A
QUESTO PUNTO SCEGLIERE
NEL NOSTRO LESSICO
QUELLE PAROLE CHE PIÙ
DELLE ALTRE RUSCIRANNO
AD EVOCARE IMMAGINI
POSITIVE E GRATIFICANTI
PER LUI**

**IL CONCETTO DI
EMOTIVITÀ VA INTESO
COME LA POSSIBILITÀ DI
FAR SORGERE
NELL'INDIVIDUO UN
ALTERNARSI DI
SENSAZIONI CHE
IMPADRONENDOSI DELLO
STATO D'ANIMO
ESPRIMONO GIOIA,
TRISTEZZA, ANGOSCIA,
TIMORE MA ANCHE
AMMIRAZIONE, INVIDIA,
SORPRESA**

LA COMUNICAZIONE

Il rapporto con altri, specie con chi non si conosce, o con chi non è un caro amico, è una cosa difficilissima, che, comunque, si esplica attraverso la comunicazione.

Senza di essa l'uomo non potrebbe neanche sopravvivere, in quanto non riuscirebbe ad esternare i propri sentimenti o desideri, né potrebbe essere a conoscenza di quelli degli altri.

Molto spesso si confonde il «saper parlare» con il «saper comunicare». Si tratta infatti di due cose diverse. La prima indica solo la conoscenza della grammatica e del lessico della propria lingua, mentre la seconda indica l'abilità di saper usare le parole giuste per far conoscere i propri pensieri, per conoscere quelli degli altri, ma soprattutto implica l'uso di sostantivi e verbi che non creino alcun «trauma psicologico» in chi li ascolta.

LA COMUNICAZIONE: UN PROCESSO A DUE VIE

La consapevolezza che comunicare vuol dire mettere in comune qualcosa con qualcuno (emittente di un messaggio e ricevente) aiuta ad acquisire un importante principio e cioè che un processo di comunicazione efficace è sempre *a due vie*.

Vale la pena ricordare ciò, perché l'impressione che si ha è troppo spesso di soggetti che praticano un processo di comunicazione rinchiuso in se stesso, che vive esclusivamente in funzione di chi lo emette, che trae la sua legittimazione apparente dal fatto di emettere un messaggio, ma che non si preoccupa delle idee e delle aspettative di chi dovrà riceverlo. Un emittente deve sapere che il suo messaggio per giungere a destinazione dovrà superare barriere di ordine psicologico e disturbi di ordine tecnico. Bisognerà passare attraverso i muri della disattenzione e le barriere all'entrata che ostacolano l'arrivo del messaggio.

Saper comunicare significa sapersi esprimere. Sapersi esprimere significa farsi capire. Per farsi capire occorre suscitare interesse in chi ascolta le nostre parole. Oggi è difficile interessare gli altri a ciò che vogliamo e sarà sempre più difficile se non riusciremo ad essere efficaci nelle nostre comunicazioni.

Saper comunicare significa esercitarsi a farlo con chiarezza e semplicità, concentrandosi sull'importanza del destinatario. Troppo spesso ci si concentra solo sulla scelta di belle parole, per fare bella figura, sperando che l'altro capisca, senza preoccuparsi delle reazioni che il nostro messaggio genererà nell'ascoltatore. È necessario avvicinarsi all'interlocutore con la volontà di trasformarlo da **oggetto ricevente in soggetto ricettivo e reagente**.

Una comunicazione non adeguata determina da parte degli interlocutori un rifiuto delle nostre idee, proposte, progetti sino ad arrivare in certi casi anche al rifiuto della nostra stessa persona.

La comunicazione efficace e vincente, si può apprendere ed esercitare.

COME DETERMINARE UN COMPORTAMENTO DI SUCCESSO

Molte persone posseggono un ottimo linguaggio tecnico, ma spesso curano poco «il linguaggio delle emozioni» che permette di creare il *feeling* necessario per una relazione costruttiva, priva di atteggiamenti polemici, sarcastici e resistenze.

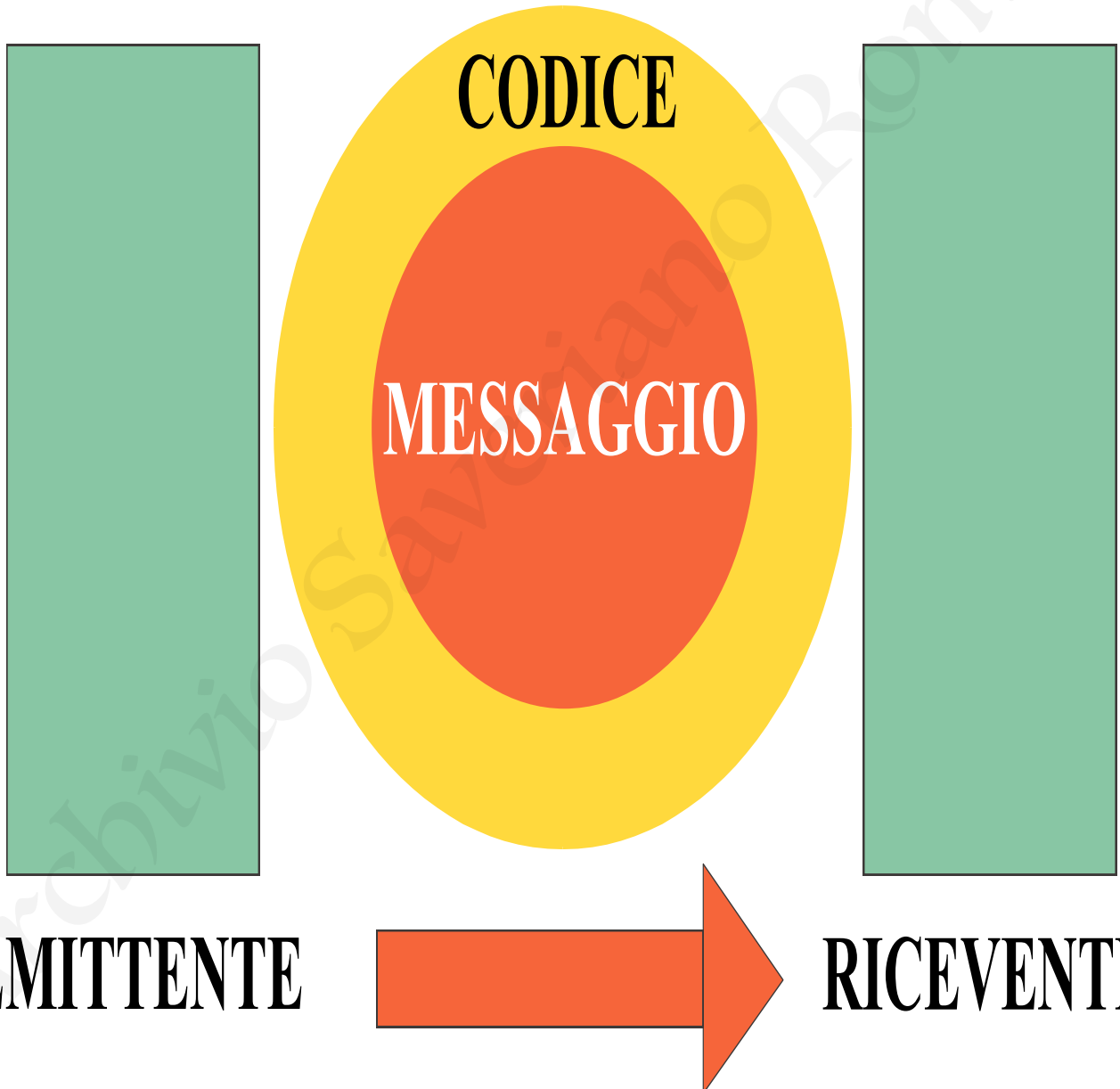
Conoscere e capire chi ci sta di fronte è il punto di partenza per creare lo stato mentale di vicinanza, trasparenza, fiducia che costituiscono una relazione solida e duratura nel tempo.

Si dice che un comunicatore efficace impieghi l'80% del tempo a spiegare le sue idee e il 20% a difenderle. Quando la comunicazione diventa critica ***il rapporto si capovolge***, così ad arrivare ad impiegare l'80% del tempo a difendere le idee ed il 20% a spiegarle.

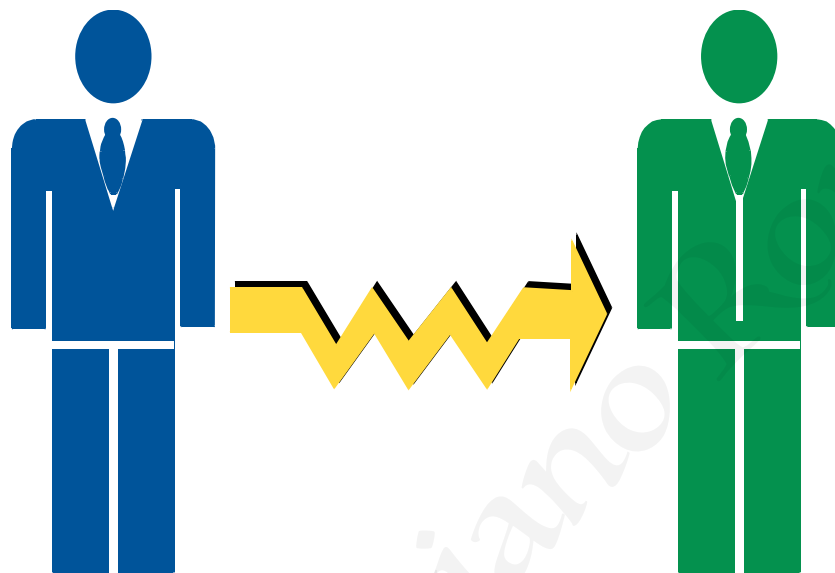
Ciò che si acquista in una relazione commerciale è soprattutto un rapporto emotivo. Chi desidera ottimizzare i suoi rapporti con gli altri avrà perciò un notevole lavoro da fare sulle conoscenze di sé e sull'adattamento alle preferenze degli altri. Un simile sforzo di adattamento non consentirà soltanto un miglioramento nella comunicazione, ma anche un arricchimento personale (diversificazione del vocabolario, della gamma di espressioni verbali e non verbali).

Se si ha soltanto un modo di vedere le cose, di presentare un prodotto, si dispone di ben poche opportunità di adattarsi ai desideri dei diversi clienti.

CANALE



VARI TIPI DI DISTURBI NELLA COMUNICAZIONE



DISTURBI DI ORDINE TECNICO

Rumori
Altre persone
Telefono

DISTURBI DI ORDINE PSICOLOGICO

Emotività
Soggezione
Antipatia

DISTURBI DI ORDINE SOCIALE

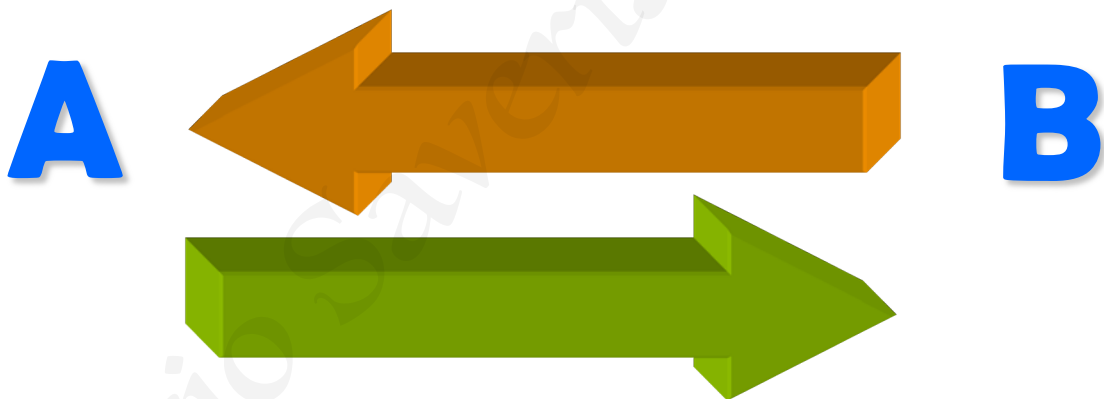
Cultura
Modo di ragionare

DISTURBI DI ORDINE FISIOLOGICO O PRIMARIO

Appetito
Stanchezza
Bisogni corporali

Troppo caldo
Troppo freddo

TIPI DI COMUNICAZIONE



COMUNICAZIONE A 1 VIA

È una trasmissione di parole che diventano comunicazione solo se acquistano un significato nella mente di chi riceve

COMUNICAZIONE A 2 VIE:

Si ha quando al comunicante arriva la retroazione del ricevente

LA COMUNICAZIONE È IL FEEDBACK DI CHI ASCOLTA NON L'INTENZIONE DI CHI PARLA

TRASMISSIONE

**ATTENZIONE
A CIÒ CHE
PARTE**

COMUNICAZIONE

**ATTENZIONE
A CIÒ CHE
TORNA**

LE VIE DELLA COMUNICAZIONE

Comunicazione a 1 via

- **Maggiore possibilità di rapidità di emissione del messaggio**
- **Mantenimento di una certa “distanza sociale”**
- **Soddisfazione psicologica dell'emittente**
- **Posizione sfavorevole per il ricevente:**
 - ★ **necessità di chiarimenti**
 - ★ **frustrazione**
 - ★ **difficoltà di rapporto**

LE VIE DELLA COMUNICAZIONE

Comunicazione a 2 vie

- ❖ **Possibilità di influenza reciproca**
- ❖ **Potenziale equilibrio tra gli interlocutori**
- ❖ **Adattamento della comunicazione sulla base del riscontro**
- ❖ **Stimolo di interesse**
- ❖ **Incoraggiamento alla partecipazione**
- ❖ **Creazione di coinvolgimento e impegno**

I TRE LIVELLI DELL'ASCOLTO

1° LIVELLO

Comunicazione a senso unico

2° LIVELLO

SI, ma...

3° LIVELLO

Ascolto attivo

”

*Se Dio ci ha dato ben due orecchie
ed una sola lingua, è perchè
dovremmo, molto più che parlare
ascoltare*

”

ASCOLTO ATTIVO

- Smettere di parlare
- Mettere a proprio agio chi parla
- Mostrare che si sta ascoltando
- Eliminare gli elementi di distrazione
- Essere pazienti
- Contenere il proprio temperamento
- Fare domande
- Smettere di parlare

L'ASCOLTO E' UN TALENTO DA SPENDERE GENEROSAMENTE

In quanto esseri umani, abbiamo un bisogno continuo e profondo di essere ascoltati e capiti. Nel momento in cui mettiamo da parte i nostri bisogni personali per ascoltare veramente, cadono le barriere e nasce un dialogo più maturo e costruttivo.

L'ascoltatore aiuta chi parla

- facendo domande
- rilevando interesse
- partecipando
- prestando attenzione

**LA GENTE RENDE MEGLIO
QUANDO SA CHE QUALCUNO
L'ASCOLTA**

Ricordiamo che

Non si può non comunicare: qualunque comportamento osservabile è comunicazione

La maggior parte delle situazioni nella vita e nel lavoro sono fondamentalmente ambigue

Ogni persona ha una diversa capacità nel vedere entrambe le facce di una situazione

Vedere entrambe le facce di una situazione è qualche volta spiacevole

Non bisogna avere idee preconcepite, essere aperti ad altri punti di vista, magari inattesi, originali, contrari

Occorre resistere alla tentazione di “manovrare” l’interlocutore (o il gruppo) interpretando unilateralmente, deformando, intendendo solo quello che fa più comodo

Parlare è un'arte, per migliorare bisogna applicarsi

Si deve avere qualcosa di valido da dire, se si vuole comunicare efficacemente, altrimenti è meglio tacere

Vi sono e vi saranno sempre ostacoli alla comunicazione

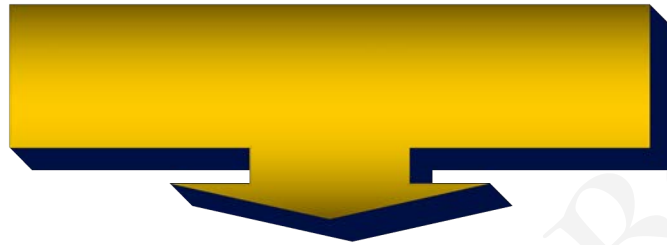
Le persone tendono a vedere e sentire quello che si aspettano di vedere e sentire

La buona volontà non è sufficiente anche se può essere di aiuto

CHE COSA SI DEVE RICORDARE PRIMA DI PARLARE?

- ➡ SI PARLA SEMPRE TROPPO**
- ➡ LA GENTE NON ASCOLTA
VOLENTIERI**
- ➡ NOI CI “RIVELIAMO”
QUANDO PARLIAMO**
- ➡ IL NUMERO DEGLI
INTERLOCUTORI NON HA
IMPORTANZA**
- ➡ È DIFFICILE RESISTERE A
CIÒ CHE CI INTERESSA E
SOPRATTUTTO CI È UTILE**

È NOTO CHE



***Dall'incontro di due
individui nasce
sempre un processo
di comunicazione
(anche non verbale)***

Tutti comunichiamo attraverso le nostre espressioni gestuali, cioè il modo in cui vestiamo e ci muoviamo, e , quindi, pur senza “aprire bocca”, molto spesso comunichiamo il nostro carattere, le nostre esigenze, il nostro stato di salute, ecc....

LA COMUNICAZIONE È SEMPRE VERBALE E NON VERBALE

LA COMUNICAZIONE NON VERBALE CODIFICA LA COMUNICAZIONE VERBALE

Quale comunicazione viene giudicata?

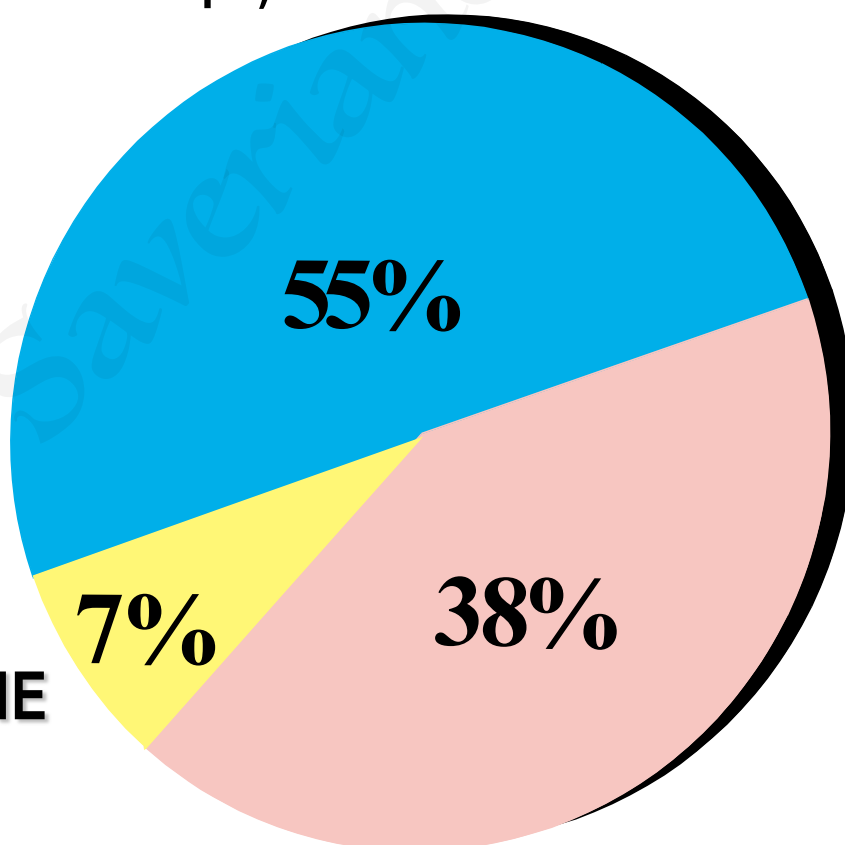
COMUNICAZIONE NON- VERBALE

(Come lo diciamo con il corpo)

- Espressione viso
- Contatto visivo
- Movimento occhi
- Gestualità, ritmi di movimento

COMUNICAZIONE VERBALE

(Cosa si dice)



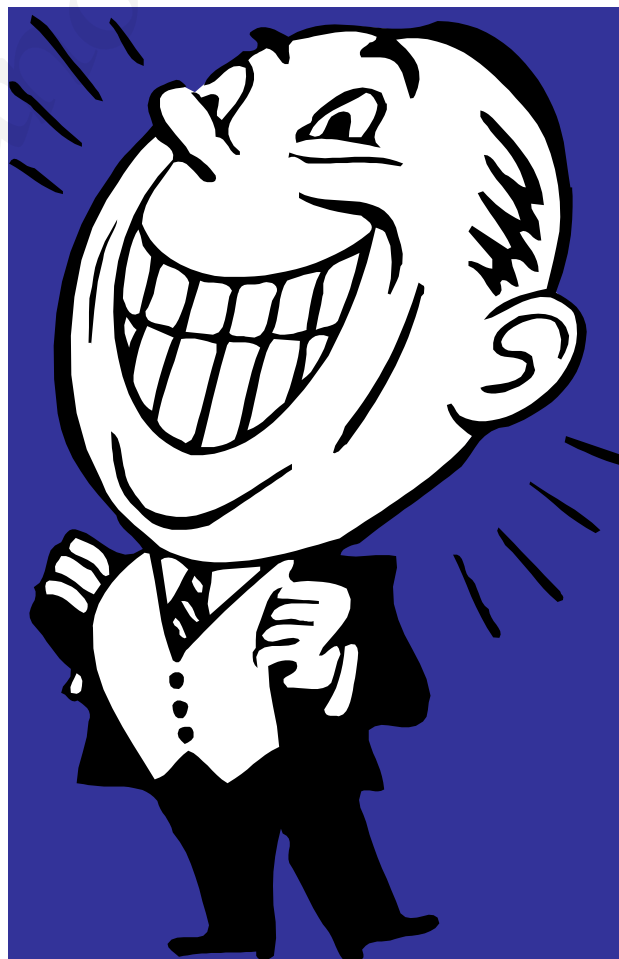
COMUNICAZIONE NON- VERBALE

(Come lo diciamo con la voce)

- Tono di voce, timbro, ritmo e volume
- Accento, inflessioni dialettali
- Pause, silenzi

Solo 4 risate, signore ...

*«... le ultime ricerche dimostrano che la risata aumenta la secrezione di catecolamina e di endorfine, il che, a sua volta, aumenta l'ossigenazione del sangue, rilassa le arterie, accelera il cuore, abbassa la pressione sanguigna, con **effetti positivi sulle malattie respiratorie e cardiovascolari!** E in più aumenta la risposta del sistema immunitario!»*



COME DIMOSTRARE EMPATIA?

- Valorizzare l'interlocutore
- Essere un buon ascoltatore
- Dimostrare interesse e sollecitudine
- Accertarsi che ci segua
- Non interrompere
- Non contraddire apertamente
- Evitare discussioni che potrebbero urtare la sua suscettibilità
- Se non è d'accordo chiedere il motivo
- Usare frasi del tipo:
“Mi rendo conto che ...”,
“So cosa prova...”,
“Mi aiuti a capire ...”

LE EMOZIONI

- **EMOZIONI POSITIVE**

Non è detto che se gli altri si comportano bene ci sia necessariamente un risultato positivo



- **EMOZIONI NEGATIVE**

Si trasmettono sicuramente e quindi avremo un risultato negativo

ANALISI TRANSAZIONALE

DEFINIZIONE

L'Analisi Transazionale è l'analisi degli scambi di parole, gesti, idee, segni, che caratterizzano la relazione.

È l'analisi delle transazioni.

NOME:

Analisi Transazionale

Il nome di questa metodologia deriva dalla constatazione che ogni relazione interpersonale si realizza attraverso uno scambio di parole, gesti, segni, ecc.

Questo scambio ha delle regole e la prima regola è questa:

**Ciascuno dà all'altro
in funzione di ciò che riceve**

ANALISI TRANSAZIONALE

Gli scambi possono essere considerati come delle vere e proprie negoziazioni, delle vere e proprie transazioni.

Uno degli scopi dell'Analisi Transazionale è di verificare se tali transazioni sono “vincenti”, se ci fanno stare bene con noi stessi e con gli altri.

PREGI

L'Analisi Transazionale può essere utilmente applicata alle diverse situazioni organizzative.

Non offre ricette prefabbricate, ma utili strumenti per decodificare i propri comportamenti, diagnosticare i propri problemi e ricercare le soluzioni più confacenti.

**PRIMA CONOSCI TE STESSO,
POI GLI ALTRI**

ANALISI TRANSAZIONALE

L'Analisi Transazionale è una teoria globale della **personalità**.

Questa teoria consente di evidenziare le modalità con cui le personalità degli individui interagiscono tra di loro.

METODOLOGIA

La metodologia proposta dall'Analisi Transazionale consiste nella “analisi” dei nostri comportamenti, dei nostri atteggiamenti mentali, del nostro linguaggio e delle nostre reazioni fisiche ed emozionali.

METODOLOGIA

Questa analisi si realizza mediante l'utilizzo di una serie di griglie di autovalutazione che consente di "identificare" le "Realtà Psicologiche" che fanno da elementi costitutivi della personalità di ciascun individuo.

Queste "Realtà Psicologiche" sono dette "**Stati dell'Io**".

ERIC BERNE

Psicologo americano autore
dell'Analisi Transazionale.

Considera la Comunicazione
come un insieme di
"TRANSAZIONI".



TRANSAZIONI

Le transazioni sono l'elemento costitutivo di ciascun rapporto sociale.

L'analisi delle transazioni aiuta ad acquisire maggiore consapevolezza di se stessi, per migliorare il rapporto con gli altri ed essere "vincenti".

***“Io stesso non
comprendo le
mie azioni”***

San Paolo

GLI STATI DELL'IO

G ENITORE

A DULTO

B AMBINO

TRE STATI DELL'IO

Tutti, indipendentemente dall'età anagrafica e dalla condizione sociale, economica, giuridica, abbiamo registrato dentro di noi questi tre Stati dell'io.

A seconda delle diverse situazioni “liberiamo” Stati dell'io differenti.

BAMBINO (0-5 anni)

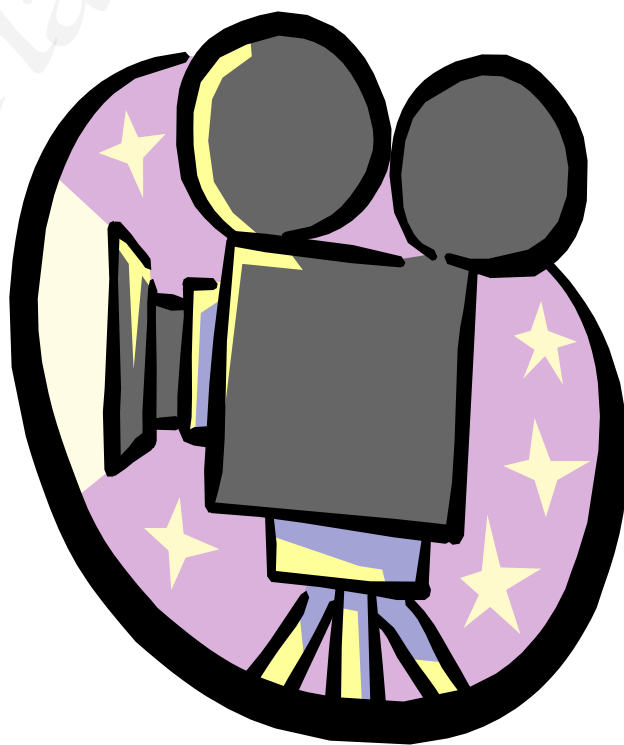
Il BAMBINO è lo stato dell'io originario, il primo a formarsi, con molta probabilità, fin dall'epoca della vita intrauterina.

Il BAMBINO contiene tutte le **registrazioni dei sentimenti, piacevoli o spiacevoli**, provati dall'individuo nel periodo che va fino ai 5 anni.

BAMBINO (0-5 anni)

Le registrazioni
del BAMBINO,
come quelle del
GENITORE, sono
effettuate
**“in presa
diretta”**.

I loro contenuti
hanno la forza, la
coloritura e la
carica originale,
non mediata o
temperata da
considerazioni di
ordine razionale o
morale.



BAMBINO (0-5 anni)

Sono così **compresenti** l'amore e l'odio, il sentimento di onnipotenza e di impotenza, la gratitudine e l'invidia, **il desiderio smodato e il rifiuto totale**, la fantasia creativa e quella distruttiva, la vita e la morte, la gioia e l'angoscia, provate nelle diverse situazioni infantili.

BAMBINO (0-5 anni)

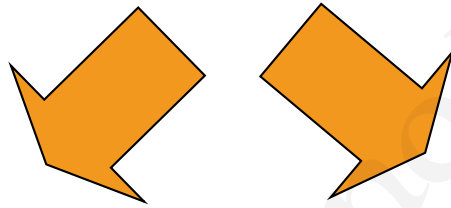
**“Richieste” dall’ambiente
circostante**



**che chiede, con sempre
maggiore forza, di rinunciare ai
piaceri primari in cambio
dell’approvazione e della
protezione da parte del “mondo
parentale”**

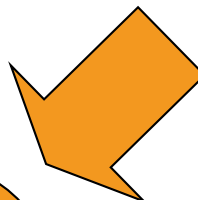
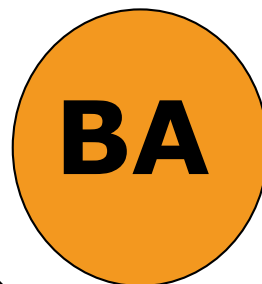
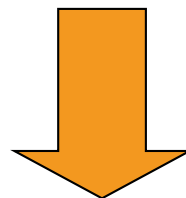
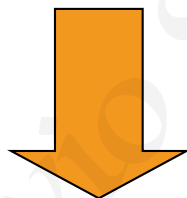
BAMBINO (0-5 anni)

“Richieste”

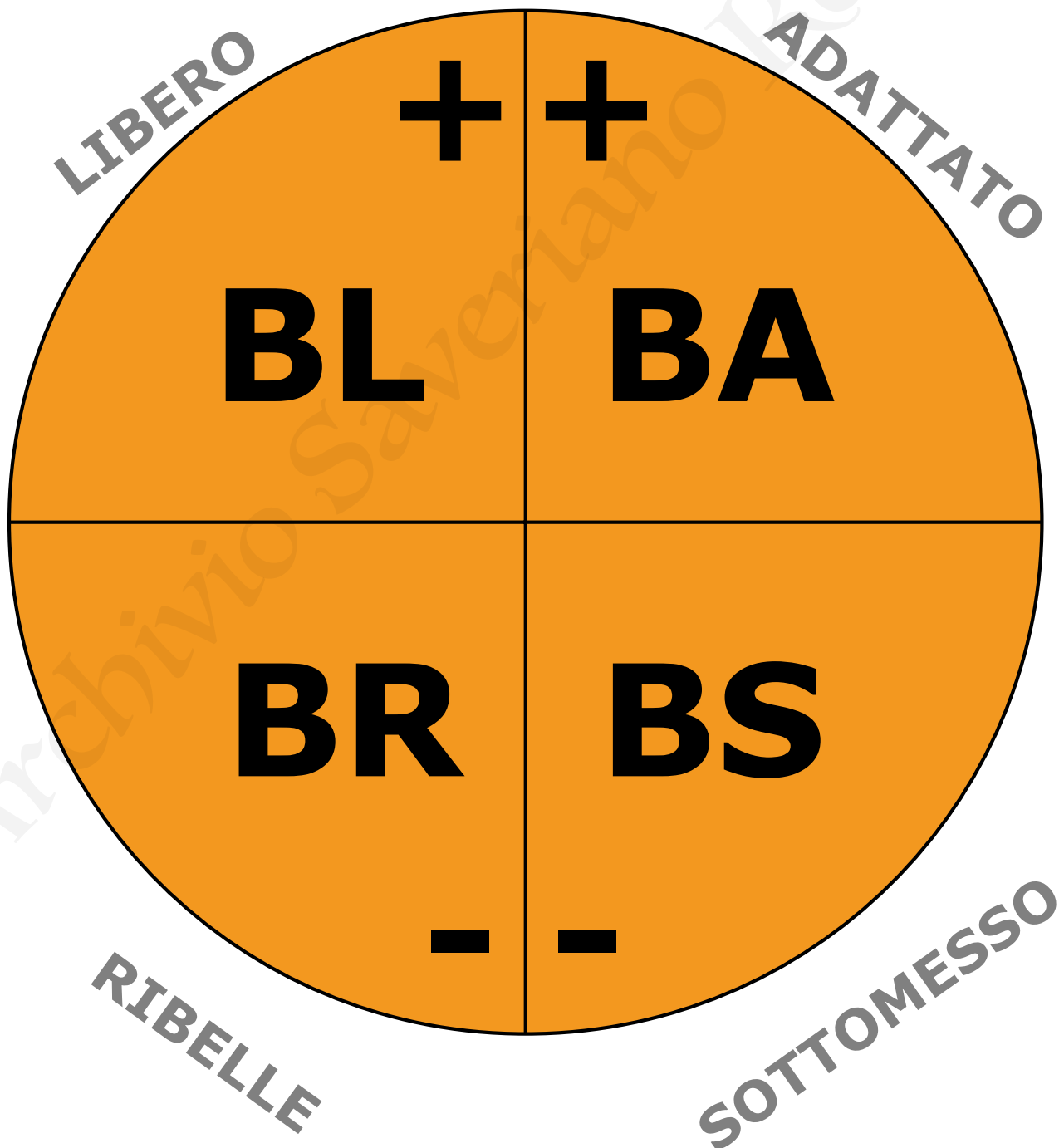


**costrizioni
prevaricazioni
imposizioni**

**sacrificio per
ottenere un
beneficio**



BAMBINO (0-5 anni)



CARATTERISTICHE DEL BAMBINO

Caratteristiche FISICHE

Lacrime, labbro tremante, stizza, broncio, voce acuta o lamentosa, roteare gli occhi, fare spallucce, occhi bassi, stuzzicare, ridere, provare delizia, alzare la mano per chiedere permesso di parlare, mordersi le unghie, ridacchiare, dimenarsi

Caratteristiche VERBALI



**Non ho capito
niente!**

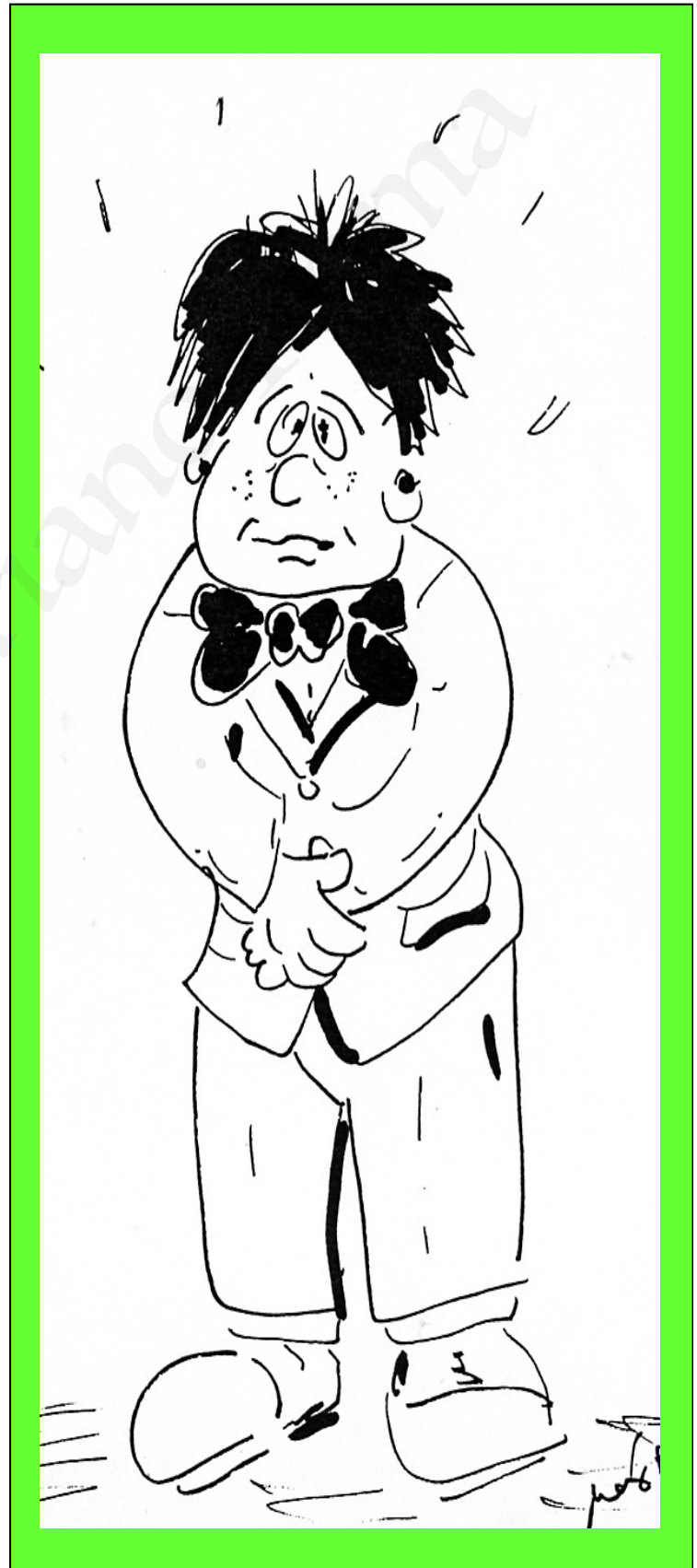
Sì signore!

**Non posso fare a
meno di ...**

**So di aver
sbagliato a ...**

Ti prego aiutami!

**Non sgridarmi,
cercherò di
farcela!**



B

**Te la farò vedere
io ...**

**Cosa credi di
essere ...**

**Il mio è migliore
del tuo ...**

Invettive ...

Insulti ...



B

Mi piaci!

Wow che bello!

**Io voglio fare ...
essere ...**

**Mi dai una
carezza?**

**Non me ne
importa!**

**Ehi, ti va di fare
questo con me?**





**Mi scuso, non
volevo ...**

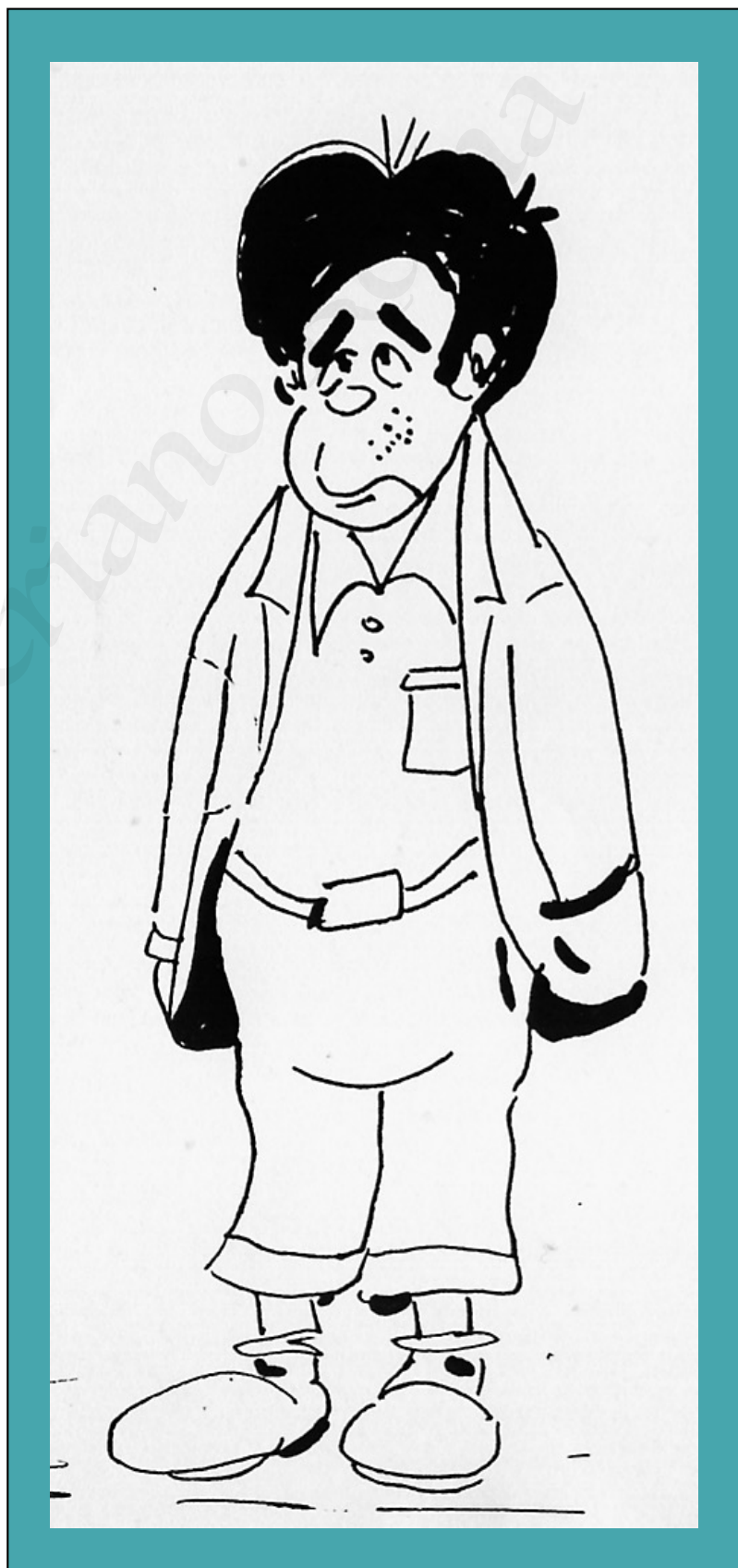
Mi dispiace ...

**Se mi permette,
vorrei ...**

Mi piacerebbe ...

**Farò del mio
meglio ...**

**Non so se faccio o
dico bene, ma ...**



I RUOLI DEI GENITORI

Ruolo **NORMATIVO**

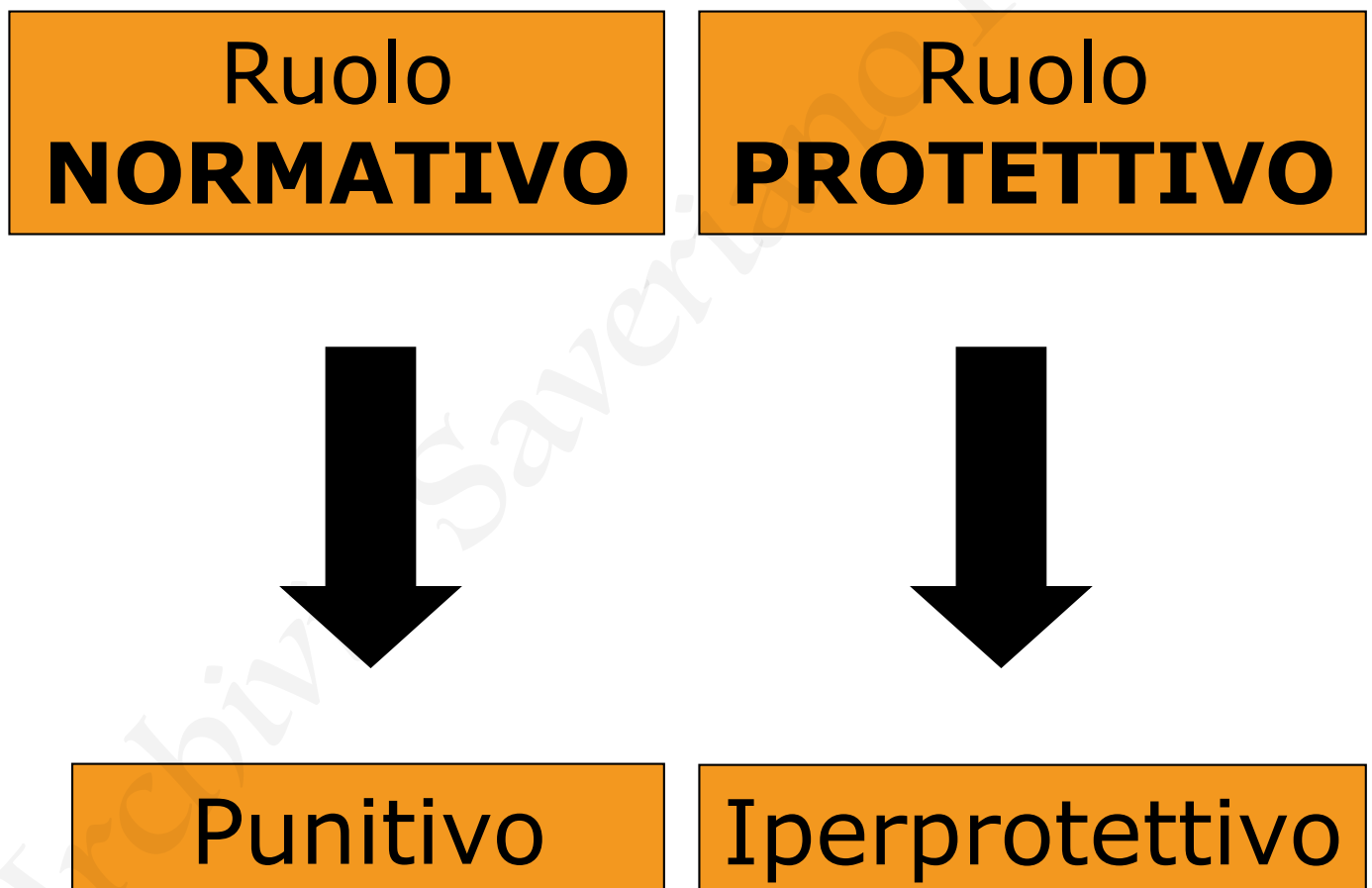
Processo di educazione e di insegnamento delle regole che presiedono alla vita sociale

Ruolo **PROTETTIVO**

Nutrimento, protezione, supporto allo sviluppo fisico e psicologico

Possono essere gestiti in modo adeguato o strumentalizzati per scopi personali, degenerando.

I RUOLI DEI GENITORI



GENITORE (0-5 anni)

Lo stato dell'lo GENITORE si forma attraverso la registrazione a livello cerebrale di tutto ciò che si è visto fare o si è udito da parte del proprio mondo parentale.

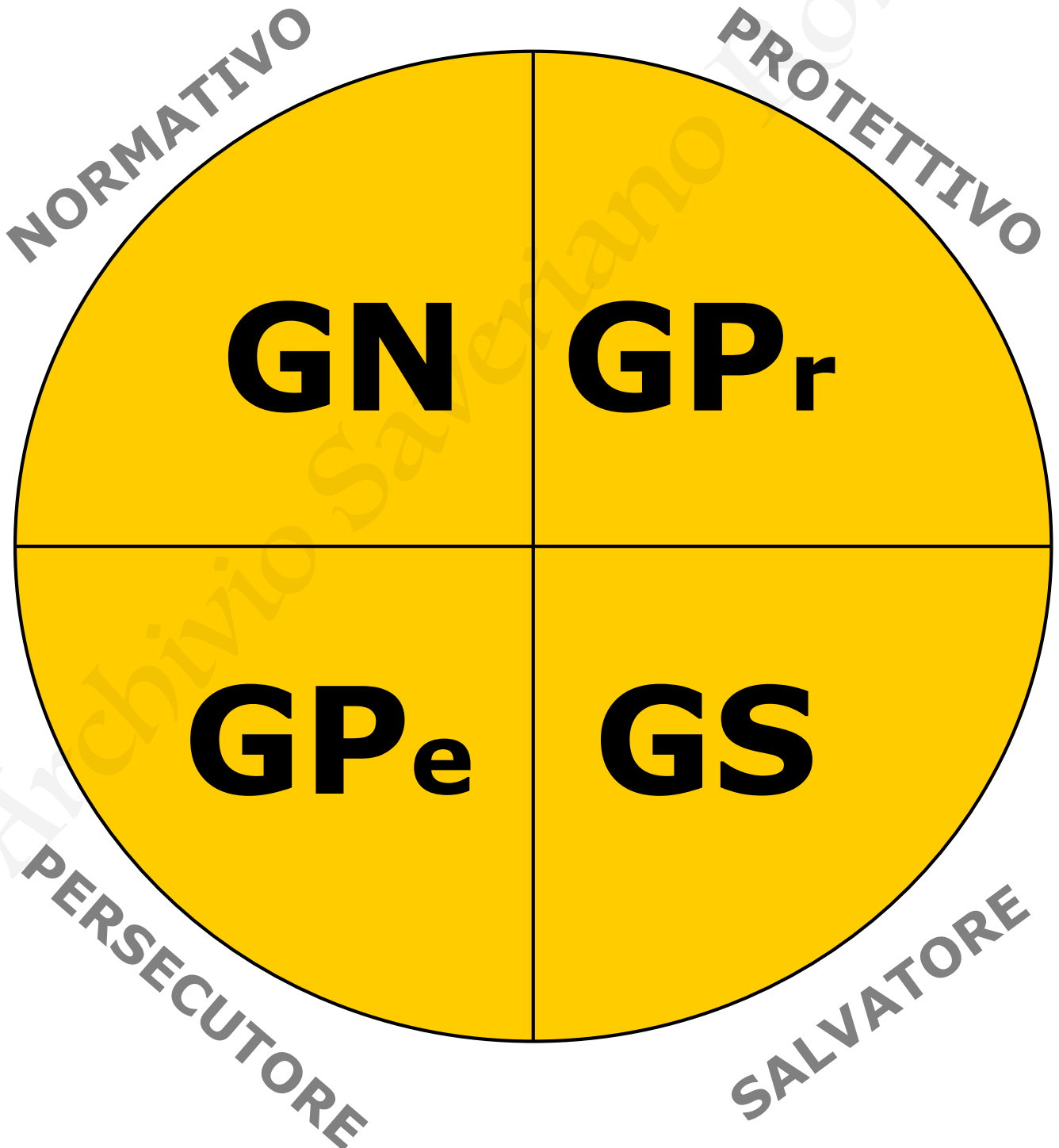
GENITORE (0-5 anni)

Le registrazioni del GENITORE sono effettuate “in diretta”, senza il filtro della ragione e comprendono stimoli quali:

norme, regole, rimproveri, proibizioni, segnali di pericolo, ma anche amore, protezione, cura, orgoglio ...

Questi stimoli vengono registrati come “verità assolute” pur essendo “opinioni” e “giudizi”

GENITORE (0-5 anni)



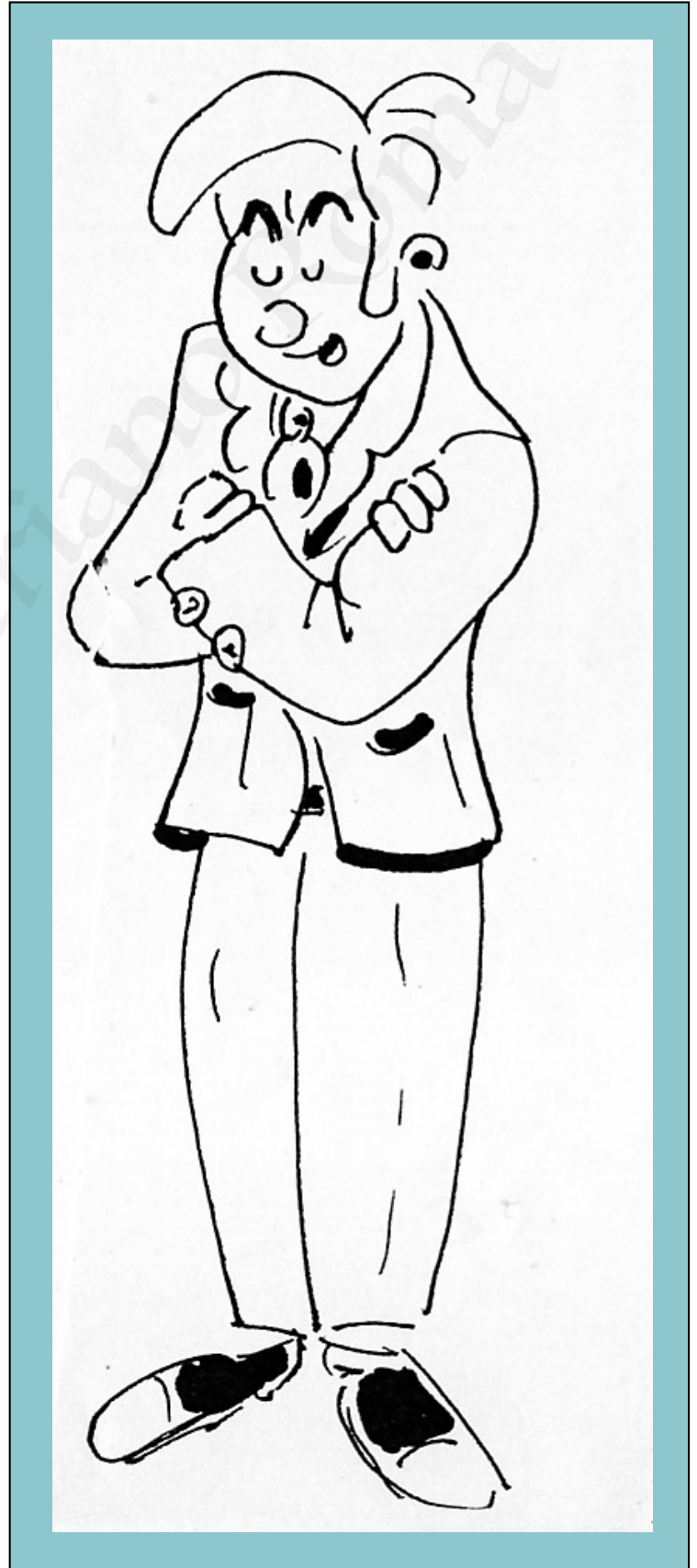


**Ricordati
sempre ...**

**Non fare mai
...**

**Bisogna
essere ...**

Non si deve ...





Non vali niente!

Sei un buono a nulla!

Guai a te se ...

Non tollero che ...

Si limiti a ...

Non permetterti di ...





**Se non ci fossi io, tu
...**

**Non devi
nasconderti niente,
dimmi tutto ...**

**Lo sai che tutto
quello che faccio è
per il tuo bene!**

**Sarebbe una
cattiveria affidargli
un incarico così
superiore alle sue
forze!**

**Non ti preoccupare
lo farò io per te!**

**Non ti preoccupare
risolverò io i tuoi
problemi!**





Via, non è così grave ...

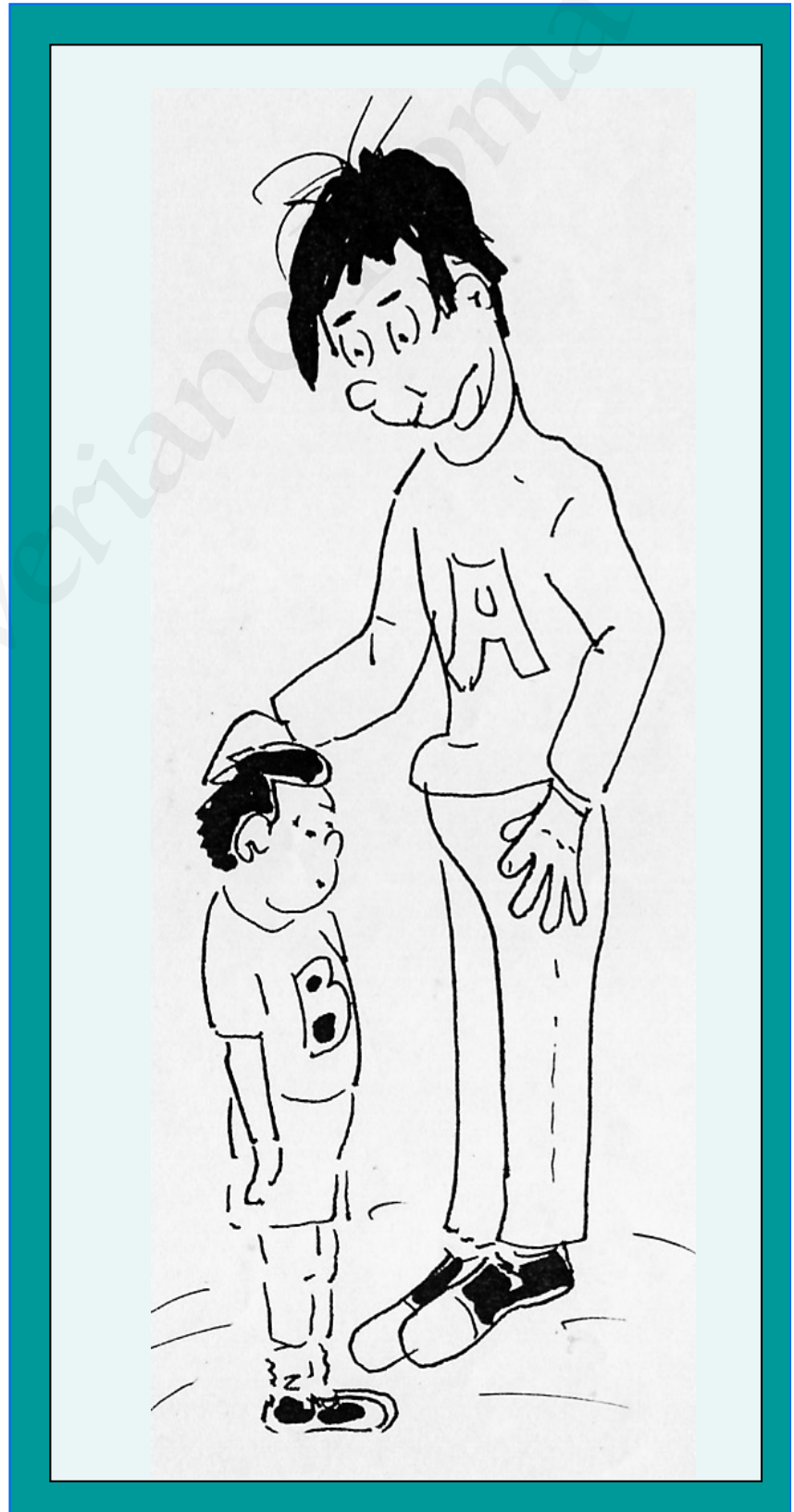
Povero piccolo ...

Coraggio, ricomincia ...

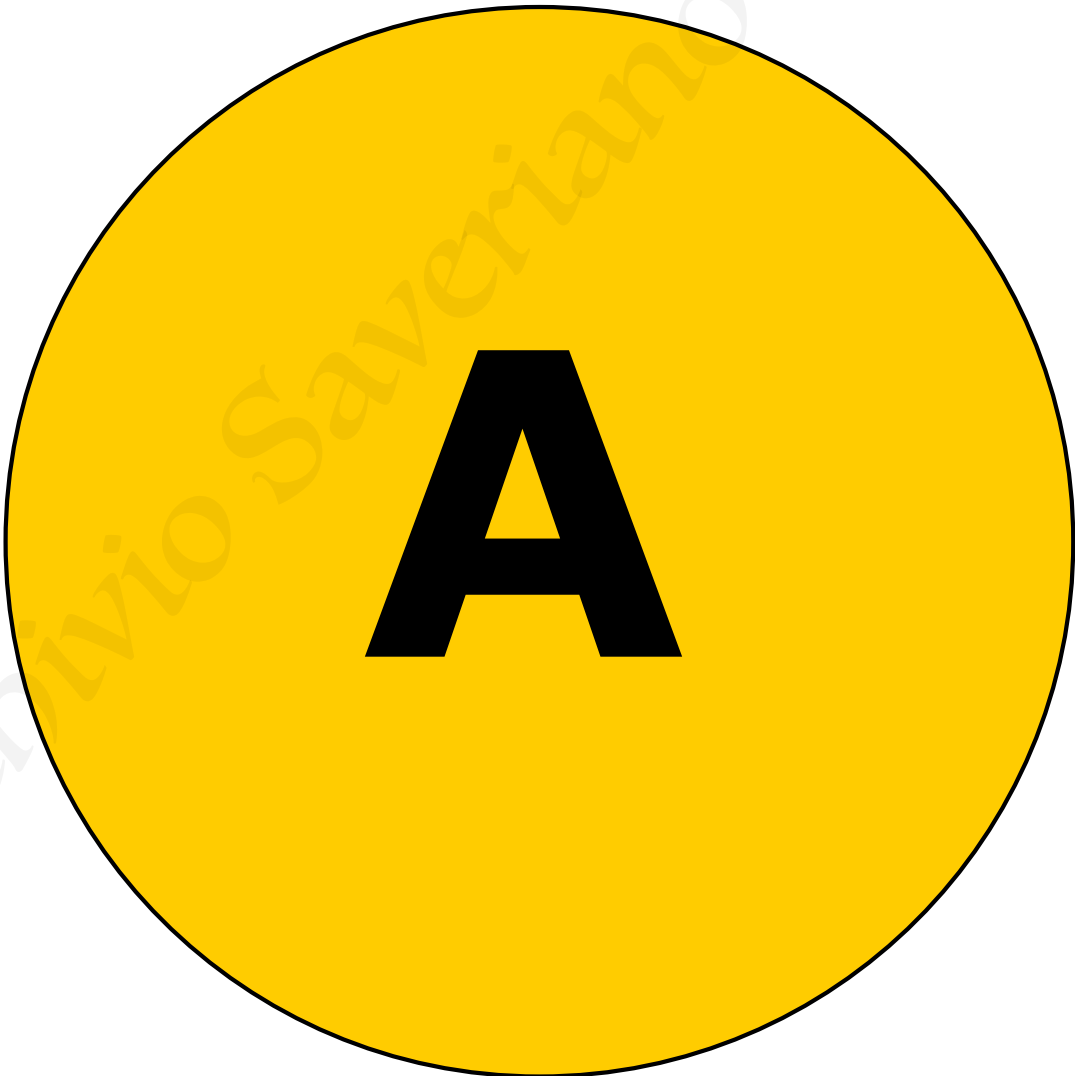
Sai di avere delle qualità ...

Puoi farcela ...

**Puoi essere ...
fare ...
desiderare ...**



ADULTO



ADULTO

Verso i 10 mesi di vita l'individuo raggiunge uno sviluppo psicomotorio che modifica radicalmente il suo stato.

La facoltà di prensione si è perfezionata consentendogli la manipolazione degli oggetti; la capacità di movimento autonomo (prima carponi, poi eretto) gli consente un **rapporto diretto con lo spazio** e quindi la possibilità di esplorarlo.

ADULTO

L'individuo, a questo punto, è in grado di compiere qualcosa che è frutto della sua coscienza e di un pensiero originale.

È l'inizio della
auto-realizzazione
e cioè dell'Adulto.

Per quanto fragile inizialmente, lo Stato dell'Adulto consente all'individuo di sperimentare direttamente la realtà e di farsene un'immagine personale.

ADULTO

L'acquisizione del linguaggio, il progressivo sviluppo psicofisico ed intellettuale, sfociante nelle capacità di astrazione e di concettualizzazione (che compare verso i 12 anni), rafforzano lo Stato dell'Adulto e ne affinano le diverse funzioni.

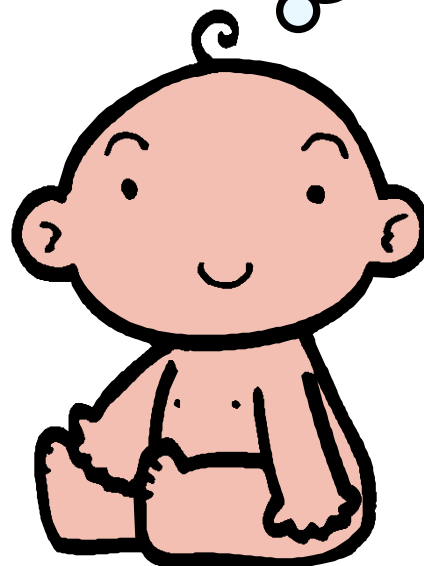
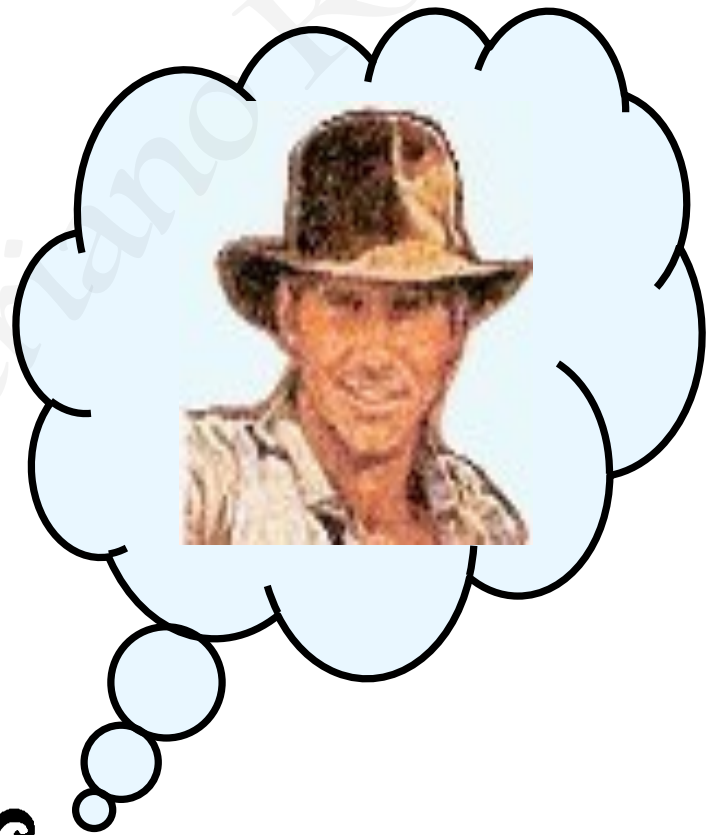
L'Adulto, a differenza del Bambino e del Genitore, non è differenziato al suo interno.

ADULTO

Un piccolo

Indiana Jones

alla scoperta
del suo mondo





**Io penso, io credo
che ...**

**Ho l'impressione
che ...**

Secondo me ...

In che misura ...

**In che modo,
perché? ...**

**Esaminando
obiettivamente la
questione ...**

È probabile che ...

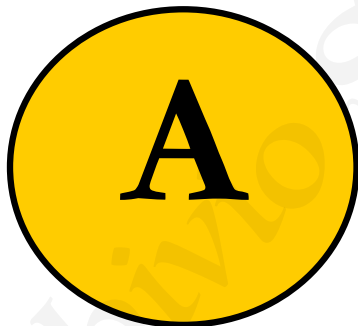
**Valutiamo insieme
se ...**



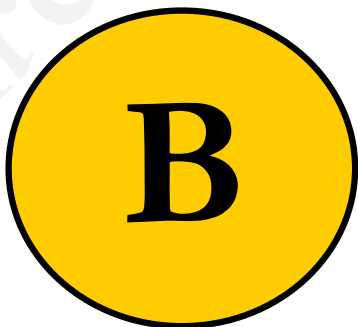
Informazione, opinione o sentimento?



Opinione



Informazione



Sentimento

SEMINA E RACCOGLIERAI ...

**Semina un pensiero e
raccollierai un'azione.**

**Semina un'azione e
raccollierai un'abitudine.**

**Semina un'abitudine e
raccollierai un carattere.**

**Semina un carattere e
raccollierai un destino.**

LE TRANSAZIONI

La relazione interpersonale consiste, fondamentalmente, in uno scambio di stimoli e di reazioni a tali stimoli. Tali stimoli si manifestano sotto forma di parole, gesti, contatti fisici, ecc.

Il più delle volte un determinato stimolo tende a provocare una determinata risposta; quando ciò avviene si dice che gli interlocutori «comunicano sulla stessa lunghezza d'onda».

Se invece ad uno stimolo segue una reazione imprevista, si dice che tra gli interlocutori si è stabilito un insoddisfacente livello di comunicazione.

Perché ciò avviene?

LE TRANSAZIONI

Si è visto che ogni individuo ha il suo personalissimo **GAB** e che, nelle diverse situazioni, si ha il prevalere di uno Stato dell'lo rispetto agli altri.

La transazione è l'unità base del rapporto sociale. La relazione tra due o più individui è costituita da una serie concatenata di transazioni.

Le transazioni possono essere:

1. **Transazioni complementari parallele**
2. **Transazioni complementari oblique**
3. **Transazioni incrociate**

LE TRANSAZIONI

Transazioni complementari parallele

Avvengono quando si attivano Stati dell'Io uguali:

$G \rightarrow G$

$A \rightarrow A$

$B \rightarrow B$

Esse sono spesso funzionali al rapporto, ma non produttive: ne risulta una comunicazione buona, ma non necessariamente utile, a meno che la transazione non sia tra Adulto e Adulto, $A \rightarrow A$.

LE TRANSAZIONI

Transazioni complementari oblique

Avvengono quando si attivano diversi Stati dell'lo complementari fra di loro.

Sono efficaci se vengono attivati Stati dell'lo positivi (ad esempio, GN $\rightarrow$ BA).

Sono inefficaci e possono portare al conflitto se vengono attivati Stati dell'lo negativi (ad esempio, BR $\rightarrow$ GS).

Finché le transazioni rimangono complementari (parallele od oblique) la comunicazione può continuare all'infinito fino a quando non si raggiunge uno scopo.

LE TRANSAZIONI

Transazioni incrociate

Avvengono quando ad uno stimolo segue una risposta inattesa: viene attivato uno Stato dell'io non appropriato e le linee delle transazioni si incrociano.

Le transazioni incrociate rendono il rapporto instabile e conflittuale.

Generalmente si perde di vista l'oggetto della discussione.

Ad esempio, lo stimolo potrebbe essere

$A \rightarrow A$

e la risposta

$G \rightarrow B$