

## EEN KENNISMAKING MET TRANSACTIONELE ANALYSE. EEN ANDERE KIJK OP VOORSPELBARE EN BEÏNVLOEDBARE COMMUNICATIE IN HET ONDERWIJS.

---

RIEKY VAN WESTERHOVEN & ELS VAN DER POOL

### Inleiding

*Docent:* “De deadline voor de rapportage over dit project is: 7 februari om 16 uur.”

*Student X:* “Dat kan niet, want dan hebben we geen les.”

*Student Y:* “Nee, hè, dan al... we hebben ook nog wel wat anders te doen...waarom niet een week later?”

*Student Z:* “En als mijn printer nou crasht?”

*Docent:* “...(zucht)...”

Wie kent niet de bovenstaande situatie. Een docent noemt een deadline (7 februari, 16 uur). Wat volgt is een negatieve reactie van een aantal studenten: Dat kan niet, Nee, hè. De vraag is dan hoe ga je daar mee om als docent? Wat gebeurt er op zo'n moment? En: hoe krijg je grip op de situatie zodat je het gesprek in de goede richting kunt ombuigen? In dit artikel geven we een handreiking door een paar aspecten van Transactionele Analyse in sterk vereenvoudigde vorm te belichten. We passen de zienswijze toe op de communicatie tussen docent en student. We willen laten zien welke mechanismen er ten grondslag kunnen liggen aan bepaalde (onderwijs)gesprekken en hoe je daar als docent (en als student) effectief mee om kunt gaan.

We realiseren ons dat de Transactionele Analyse veel meer omvat dan wat we hier bespreken en dat de methode ook diverse andere toepassingsgebieden kent. Dat betekent dat we de theorie als geheel slechts beperkt bespreken. We willen dan ook benadrukken dat we met deze bijdrage niet meer beogen dan een beknopte kennismaking met een andere manier van kijken naar communicatief gedrag tussen docent en student.<sup>1</sup>

Dit artikel is als volgt opgebouwd. We beginnen in (1) met Transactionele analyse op hoofdlijnen. Vervolgens komen drie aspecten uit deze theorie aan bod:

- de egoposities: Ouder – Volwassene – Kind (2);
- transacties in communicatie (3);
- de dieperliggende levensposities Ok en Niet-Ok en de dramadriehoek (4).

Daarna illustreren we de methode aan de hand van voorbeelden uit de onderwijspraktijk (5) en geven we een handreiking voor docenten om Transactionele Analyse effectief toe te passen. We sluiten af met een korte beschouwing (6).

## 1 Transactionele Analyse: enkele aspecten

Transactionele analyse (TA) is een psychologische theorie voor het analyseren van interacties tussen personen (Stewart & Joines, 2000). Doel van de analyse is om niet-effectief waarneembaar gedrag te herkennen en om te zetten in effectief gedrag (Hay, 2009).

De Nederlandse Vereniging van Transactionele Analyse geeft de onderstaande omschrijving van TA op haar website ([www.transactioneleanalyse.nl](http://www.transactioneleanalyse.nl)).

“TA onderzoekt de communicatie tussen mensen en de daaronder liggende dynamische drijfveren en patronen. Daarbij richt TA zich op de onderlinge samenhang van intra- en interpersoonlijke processen en van groepsprocessen, ingebed in een groter (o.a. ecologisch, economisch, technologisch, cultureel, metafysisch) geheel.

De communicatie wordt inzichtelijk gemaakt met behulp van de analyse van Transacties en Psychologische Spelen. De onderliggende drijfveren en patronen worden zichtbaar gemaakt door middel van analyse van: psychologische behoeften (Hongers), de verschillende zijswijzen (Egoposities) en het onbewuste Levensplan (Script).

Om met al deze inzichten praktisch aan de slag te kunnen bieden biedt TA een grote verscheidenheid aan specifieke methoden en technieken voor toepassing binnen de verschillende werkvelden.”

Bron: <http://www.transactioneleanalyse.nl/WatisTA/WatisTransactioneleAnalyse.aspx>

Een uitgangspunt in de TA is dat mensen van kindsbeen af besluiten nemen over zichzelf en hun omgeving, in een basale vorm: ‘ik ben (niet-)Ok, jij bent (niet-)Ok’ (*levensposities*). Deze positieve of negatieve besluiten beïnvloeden het verdere leven (*script*). Samen met zogenaamde egoposities (Ouder-Volwassene-Kind) spelen de besluiten – vaak onbewust – een rol in het gedrag van mensen en in hun communicatie.

In de TA wordt de communicatie geanalyseerd in termen van *transacties*. Als persoon A iets zegt (vanuit een bepaalde egopositie en een levenspositie) en een ander reageert daarop (vanuit zijn egopositie en levenspositie), dan wordt dat binnen de TA een *transactie* genoemd. Vaak verlopen die transacties volgens vaste patronen, *psychologische spelen*, waar we ons op dat moment niet zo van bewust zijn.<sup>2</sup>

Om te zien wat er gebeurt en wie welke rol heeft in een psychologisch spel wordt vaak gebruik gemaakt van de *dramadriehoek*. Die dramadriehoek geeft aan welke rol mensen vervullen in een psychologische spel: Slachtoffer, Aanklager, Redder (Hay 2009). Zolang mensen in deze rollen zijn, is de interactie – meestal – niet constructief zijn. We noemen de dramadriehoek, omdat de rollen ook vaak voorkomen in onderwijssituaties. TA kan je dan helpen om daarmee constructief om te gaan (zie paragraaf 4). De dramadriehoek wordt o.a. gebruikt bij mediation. (Zie het artikel van Da Ponte en Vonk in dit themanummer.)



De grondlegger van TA was Eric Berne (1910-1970), een Canadees psychiater in de jaren vijftig van de vorige eeuw. Inmiddels is de theorie verder ontwikkeld en kent naast de psychotherapeutische toepassing diverse andere toepassingsgebieden, waaronder het onderwijs-. ‘Het gebruik van Transactionele Analyse bevordert een duidelijke communicatie tussen docenten en leerlingen en voorkomt onproductieve confrontaties [...] Transactionele Analyse kan overal gebruikt worden waar behoefte bestaat aan het begrijpen van individuen, relaties en communicatie’ (Stewart & Joines, 2000: 18).

Wij focussen op TA als hulpmiddel om zicht te krijgen op de communicatie tussen docenten en studenten. Als we ons bewust zijn van de onderliggende patronen, dient zich als vanzelf een aantal mogelijkheden aan om de interactie tussen docent en student positief te beïnvloeden.

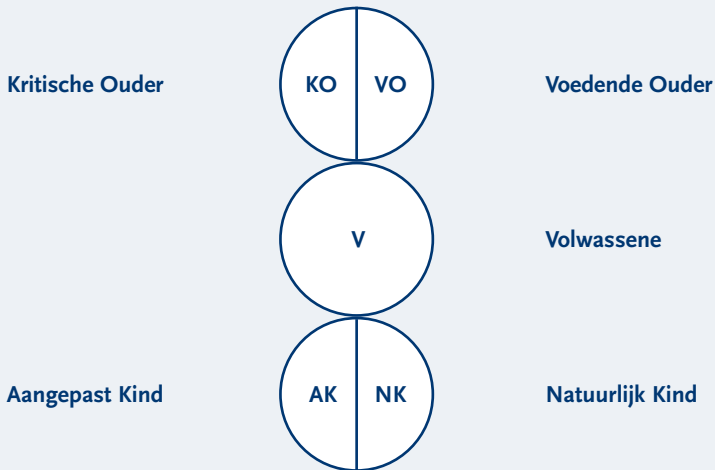
## 2 Egoposities: Ouder-Volwassene-Kind

In het voorbeeldgesprek uit de inleiding geeft een docent aan dat de deadline op 7 februari is. Dat roept verschillende reacties op van de studenten, die niet direct positief zijn. De docent ziet zich dan gesteld voor de vraag: hoe ga ik hiermee om? Leg ik het uit waarom ik dit wil, ga ik in de verdediging of houd ik mijn mond?

Hij kan het verloop van het gesprek beïnvloeden door de wijze waarop hij reageert. Een eerste reactie op de negatieve studentuitingen kan bijvoorbeeld zijn: “Zucht, wanneer doe ik het nou wel goed?” of: “Grrr, ze werken ook nooit eens mee”.

Alhoewel het niet altijd zo lijkt, heb je steeds een keuze in hoe je reageert. Een voorwaarde is dat je zicht hebt op de egoposities. Die zijn sterk bepalend voor de wijze waarop je reageert.

Egoposities zijn manieren om met anderen om te gaan, zowel verbaal als non-verbaal. Ze kunnen zowel op een positieve als negatieve manier gebruikt worden (Hay, 2009: 64-65). Berne definieerde een egopositie als *een consistent patroon van voelen en ervaren dat direct samengaat met een overeenkomstig consistent patroon van gedragingen* (Stewart & Joines 2000: 308). Binnen de TA worden vijf egoposities onderscheiden: Kritische Ouder (KO), Voedende Ouder (VO), Volwassene (V), Aangepast Kind (AK), Natuurlijk Kind (NK). Deze begrippen zijn niet meer dan etiketten op hoe mensen zich gedragen, voelen en denken. Ze staan daarom met een hoofdletter geschreven, om ze niet te verwarren met de personen ouder, volwassene en kind.



Figuur 1. *Overzicht van de Ego posities in Transactionele Analyse (Stewart & Joines, 2000: 35).*

Ieder mens gebruikt deze ego posities, veelal onbewust. Ze ontstaan vaak als reactie op wat een ander zegt of h de een ander iets zegt. Ze kunnen ook weer reacties oproepen bij de ander. Hieronder lichten we de ego posities kort toe.<sup>3</sup>

### 2.1 Ouder

Ouder wordt ook wel het aangeleerde wereldbeeld genoemd (Harris, 2001: 35 e.v.). Het is een verzameling informatie over de wereld vanuit de ‘grote mensen’ die een kind op zijn ‘harde schijf’ heeft staan. Het is het totaal van gedragingen, houdingen, meningen en gevoelens die je voornamelijk opdoet tussen 0 en 5 jaar, spontaan zonder correctie, op niet-kritische wijze.

Het zijn niet alleen de vader en moeder die de ‘betrouwbare informant’ zijn. Het zijn alle mensen die ‘groot’ en ‘terzake kundig’ zijn: burens, vrienden, grootouders, televisiehelden, cr cheleiding. Hun uitspraken, meningen, manier van doen en reacties op situaties worden op een ‘Ouder-harde-schijf’ opgeslagen. Ze worden geregistreerd als *de waarheid*. Deze ‘Ouder-harde-schijf’ vormt een belangrijk referentiekader om in diverse situaties te kunnen overleven. Op de ‘Ouder-harde-schijf’ staan onder andere alle voorschriften, geboden en verboden, alle waarschuwingen die we als Kind gehoord hebben, zoals: ‘je moet’, ‘je moet niet’, ‘pas op dat je niet’. Het gaat om verbale en non-verbale uitingen, zoals de toon van de stem en de gezichtsuitdrukking.

De Ouder ego positie heeft twee verschillende kanten. De ene kant behelst *Voedende Ouder (VO)*. Van daaruit weet iemand wanneer en hoe hij voor iemand moet zorgen.

Schiet hij daarin door, dan houdt hij de ander klein (negatief Voedende Ouder; Stewart & Joines 2000: 39). Hij betuttelt ongevraagd, neemt met een zucht klusjes uit handen, ‘begrijpt’ bij voorbaat wel wat moeilijk voor de ander zal zijn. Hij denkt voor de ander, doet het woord voor de ander en knikt bemoedigend toe. Een voorbeeld van – negatief – Voedende Ouder uit de onderwijspraktijk:

Een docent die studenten tot in details vertelt wat ze moeten doen, hoe ze iets moeten aanpakken en daarna alles ook nog eens controleert en corrigeert. Een docent die pampert en eigen initiatief en het zelfstandig studeren onmogelijk maakt.

Een SLB-er die elk probleem sust met: “We lossen het samen wel op.”.

De andere kant behelst *Kritische Ouder (KO)*. Deze stelt regels en grenzen en kan vanuit de verzorgende rol streng zijn. Schiet hij daarin door dan bekritiseert, moraliseert en zegt: “je moet nooit...”, “je zult altijd...” (negatief Kritische Ouder; Stewart & Joines, 2000: 39). Een onderwijsvoorbeeld van Kritische Ouder:

Een docent die ieder werkstuk met rood vrij detaillistisch corrigeert, kritische opmerkingen noteert en geen enkel compliment geeft.

Zowel Voedende Ouder als Kritische Ouder kunnen een valkuil vormen in beroepen waarin een machtsverhouding een rol speelt, zoals arts, agent en docent.

## 2.2 Kind

Gedrag vanuit een Kind egopositie is gebaseerd op gevoelens en emoties die als klein kind opgeslagen zijn, bijvoorbeeld frustratie, onbekwaamheid en hulpeloosheid. Het gedrag is gerelateerd aan het wereldbeeld dat is gevormd in de kinderjaren.

De Kind egopositie heeft twee kanten. *Natuurlijke Kind (NK)* vertegenwoordigt het spontane, levendige deel: elk gevoel is totaal en wordt uitgedrukt zonder iets achter te houden. Het NK is ongecontroleerd, impulsief en buitengewoon expressief. Een onderwijsvoorbeeld van Natuurlijk Kind:

Een docent heeft zojuist een ingewikkelde theorie uitgelegd en vraagt: “Zijn er nog vragen?”.

*Student R:* “Mag ik even wat te eten halen?”

*Student S:* “Dus u bedoelt eigenlijk *dit* en *dit* (heel simpel)?”

*Student T:* “Kunt u het niet anders uitleggen?”

De egopositie van *Aangepast Kind (AK)* staat voor alle reacties die kleine kinderen vertonen die niet tegen het gezag van anderen opkunnen. Gedrag vanuit AK is de reactie die een conflict tussen macht en onmacht verraadt. De persoon ervaart dat hij met de rug tegen de muur staat en hij trekt zich terug. Lijdzaam doet hij wat er van hem gevraagd wordt, zonder betrokkenheid. AK geeft op zo'n moment het gevoelde verzet op uit angst om gestraft te worden. Na veel uitstelgedrag gehoorzaamt hij uiteindelijk. Een onderwijsvoorbeeld van AK:

Een docent spreekt een student aan op zijn gedrag. De student verroert zich niet meer, vervalt in gepeins (weerstand- en verzetgedachten) of vertoont ongeïnteresseerd gedrag en doet nauwelijks nog mee, gaat sudoku's oplossen, of vraagt: "Zijn deze lessen verplicht?"

### **2.3 Volwassene**

De egopositie *Volwassene (V)* acteert vanuit het beeld van de wereld dat je hebt ontwikkeld door je eigen bewuste denken. Volwassene verzamelt informatie door waar te nemen, vragen te stellen, informatie te toetsen aan wat bekend is, alternatieven te zoeken.

De informatie die Volwassene gebruikt is een combinatie van:

- informatie uit de Ouder- en Kind egoposities gerelateerd aan verleden en
- informatie verkregen vanuit Volwassene gerelateerd aan het heden.

Volwassene verwerkt deze gegevens en komt dan tot besluitvorming (Harris, 2001: 51).

Volwassene is 'de manager van de persoonlijkheid'. Hij schat in welke reactie in een specifieke situatie het meest adequaat is.

### **2.4 O èn K èn V**

Ouder- en Kind egoposities zijn niet per definitie negatief. Je kunt ze positief gebruiken in je communicatie wanneer je je bewust bent van wat er speelt vanuit de Volwassen egopositie. Wanneer bijvoorbeeld iemand verdriet heeft, kan Voedende Ouder troosten en zeggen: "Het komt wel goed joh". Of iemand kan communiceren vanuit Natuurlijk Kind omdat een overleg is vastgelopen en er nieuwe, creatieve energie nodig is. Je kunt je dan bewust opstellen als 'de verbaasde kabouter' of 'de verwonderde filosoof'.<sup>4</sup>

Lastiger is het als iemand een 'abonnement' heeft op Ouder of Kind, dat wil zeggen dat die persoon volautomatisch vanuit een gewoontepatroon reageert. De onderlinge communicatie is verloopt dan meestal niet zo effectief.

Communiceren vanuit de verschillende egoposities is een dynamisch gebeuren, vaak ingegeven of gestimuleerd door een situatie of omgeving. Een voorbeeld van een student die op stage gaat:

Student X is op stage. Hij is inmiddels gewend aan het feit dat hij als volwaardige collega beschouwd wordt op de werkvloer. Hij moet zich aan afspraken houden en doet dat ook. Hij communiceert meestal vanuit Volwassene. Wanneer er een terugkomdag op school is, schiet hij echter weer in de Kind egopositie: gewoontegedrag ingegeven door de omgeving en situatie.

Het is de kunst om voor jezelf te herkennen in welke situaties en in welke mate je deze egoposities toepast. Ook is het zinvol zicht te hebben op hoe de ander zich (non-)verbaal gedraagt. Wanneer je je meer bewust bent van de verschillende mogelijkheden bij jezelf en bij anderen, ben je gemakkelijker in staat vanuit de Volwassen egopositie te reageren. Het is dan ook gemakkelijker de Volwassen egopositie in de ander aan te spreken. Bewustzijn draagt dan bij aan het optimaliseren van de communicatie.

### 3 Transacties in communicatie

*Docent:* “Goedemorgen, Max.”

*Student:* “Hallo.”

Als je gegroet wordt, reageer je automatisch met een groet terug. De openingsgroet is als het ware een prikkel die uitnodigt tot een respons. In communicatie gaat het om dit soort transacties. Een transactie is een prikkel met een respons daarop. Berne noemt een transactie de basiseenheid voor de sociale omgang (Stewart & Joines 2000: 70). Transacties hebben vaak een voorspelbaar verloop. Om ze te analyseren gebruiken we de egoposities.

#### **Een voorbeeld.**

*Docent vanuit Kritische Ouder:* “Ben je nou alweer te laat met inleveren?”

*Student vanuit Aangepast Kind:* “Het spijt me, echt heel erg. De printer vertikte het. Ik zal proberen de volgende keer op tijd te zijn.”

Doordat de docent communiceert vanuit Kritische Ouder nodigt hij daarmee de student uit om te reageren vanuit Aangepaste Kind.

Andersom werkt het mechanisme ook. Spreek je iemand aan vanuit Kind, dan nodig je hem als het ware uit om vanuit de Ouder egopositie te reageren.

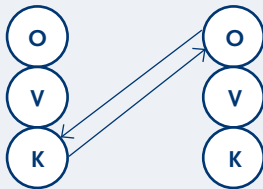
Docent X vanuit Natuurlijk Kind: “☹️👤,, wéér kan ik dat stomme apparaat niet aankrijgen!”

(Kind → Ouder)

Docent Y vanuit Voedende Ouder: “Ik zal wel even helpen, kijk, hier moet je op klikken.”

(Ouder → Kind)

Dit zijn voorbeelden van *complementaire transacties*: transacties waarin de pijlen parallel lopen en waarin de reactie komt van de egopositie die wordt aangesproken (Stewart & Joines 2000: 71 e.v.)<sup>5</sup>.



Figuur 2. Schematisch weergegeven complementaire transactie.

Soms blijft er een voortdurende stroom van prikkels en responses waardoor de transacties kunnen eindeloos doorgaan. Dit soort voorspelbare conversaties noemde Berne ‘een psychologisch spel’ (Berne 1964).<sup>5</sup>

## 4 Vensters op de wereld en dramadriehoek

### 4.1 Ok en niet-Ok

Hoe komt het nou dat die transacties zo verlopen? Dat heeft te maken met dieperliggende overtuigingen die bepalen vanuit welke egopositie je reageert. De overtuigingen hebben betrekking op het wel of niet Ok vinden van jezelf en de ander. Deze overtuigingen worden in de TA levensposities genoemd. Ze kunnen van situatie tot situatie veranderen. Tijdens een eerste stage verwondert een student zich er vaak over dat hij in zijn stagebedrijf als ‘volwaardig’ collega wordt beschouwd. Dat bevalt meestal uitstekend. Hij zit daar niet meer in een van cijfers afhankelijke positie, ervaart geen macht van een docent. *Hij is Ok*. Onzekere studenten pakken dit soms niet op en blijven in de afhankelijke Kind egopositie zitten. De valkuil van de collega’s en begeleiders uit het bedrijf is dan de Ouderrol.

Er zijn verschillende schema’s waarin de verhouding Ok en niet-Ok wordt weergegeven. Wij hebben gekozen voor de versie van Hay die illustreert dat we door verschillende vensters naar de wereld, de ander én onszelf kunnen kijken (Hay 2009: 21).





Als je door een venster kijkt met een niet-Ok stukje daarin, is er meer aan de hand. Het niet-Ok vinden van jezelf of de ander betekent dat je aspecten van jezelf en/of van de ander miskent. Bijvoorbeeld dat een student zelfstandig bepaalde zaken kan opzoeken en dat je dat niet allemaal hoeft aan te bieden in hapklare brokjes.

Die miskeningen werken door in de transacties; ze bepalen vaak de egopositie van waaruit je reageert. Een docent die de zelfstandigheid van een student miskent, zal eerder als

Voedende Ouder optreden dan als Volwassene.

#### 4.2 Dramadriehoek

De eerder genoemde dramadriehoek kan helpen om transacties met een – impliciete – miskening te analyseren en te begrijpen (Stewart & Joines 2000: 228 e.v.). De dramadriehoek geeft namelijk aan dat als mensen een psychologisch spel spelen, ze in een van de volgende rollen vervallen: Aanklager, Redder of Slachtoffer.<sup>6</sup>

Een Aanklager is iemand die anderen naar beneden haalt en kleineert; hij beschouwt ze als niet-Ok. Ook een Redder beschouwt de ander als niet-Ok en minderwaardig; maar hij reageert door hulp aan te bieden vanuit een superieure positie. Een Slachtoffer vindt zichzelf minderwaardig en niet-Ok.

Kenmerkend voor deze rollen is dat ze niet-authentiek zijn. Als je communiceert vanuit deze rollen is dat eerder een reactie op basis van het verleden dan op basis van het hier-en-nu (Stewart & Joines 2000: 230). Meestal is het zo dat er ook een duidelijk omslagpunt zit in de rolverdeling. Heel vaak wordt een welwillende Redder die zichzelf wegcijfert een Aanklager ‘omdat de maat nu echt vol is’.

Soms merk je tijdens – of na – een gesprek dat de communicatie stroef verloopt, omdat je ongemerkt in de dramadriehoek terecht bent gekomen. Je zit in de Aanklagersrol (bent aan het moppen), of schiet een ander te hulp terwijl dat helemaal niet jouw verantwoordelijkheid is (Reddersrol) of je voelt dat je het onderspit gaat delven en trekt je stilletjes terug (Slachtofferrol).

Een student mailt de docent voor de zoveelste keer met het verzoek om precies aan te geven waar hij informatie kan vinden voor zijn onderzoek. Dat kan natuurlijk een reële hulpvraag zijn. Het kan ook betekenen dat de student ongemerkt in de Slachtofferrol is gekropen en daarmee de docent uitdaagt hem ‘te redden’. De docent heeft dan een keuze. Hij kan vanuit de Reddersrol reageren en de informatie als het ware voorkauwen. Hij kan ook vanuit Volwassene reageren en aangeven wat hij waarneemt en vindt dat de student in staat is zelfstandig aan de slag te gaan.

De manier waarop hij dat doet, verradt of de docent echt vanuit Volwassene reageert of toch impliciet zijn irritatie laat blijken via de Aanklagersrol. Een reactie als Aanklager is bijvoorbeeld: “Je moet het nu onderhand wel eens onthouden. Ik ga dat niet nog een keer uitleggen”. Een reactie vanuit Volwassene zou bijvoorbeeld zijn: “Ik heb al een paar keer mailtjes ontvangen met de vraag naar informatie. Ik vind dat je dat in deze fase van je project zelf moet kunnen en ik wil dan ook dat je dat gaat doen”.

Wil je je meer bewust worden van hoe de dramadriehoek in de praktijk werkt, dan is het aardig om eens te letten op de volgende elementen. Hoe meer van onderstaande elementen aanwezig zijn in een situatie, hoe groter de kans dat er inderdaad sprake is van een psychologisch spel en niet simpelweg van miscommunicatie (Zie Hay 2009: 115-116):

- krijg je een gevoel van ‘daar gaan we weer?’
- kun je de uitkomst van de situatie voorspellen?
- vermoed je dat er sprake is van een geheime agenda en onuitgesproken boodschappen?
- schakelen de deelnemers van oorspronkelijk onderwerp over de onderliggende boodschap, de geheime agenda?
- houdt een aantal betrokkenen er een slecht gevoel aan over?
- gebeurt deze manier van communiceren ongemerkt?

Een manier om uit die dramadriehoek te stappen, is om vanuit de Volwassen egopositie te reageren. Je doorbreekt daarmee het vaste voorspelbare patroon. Een effectieve manier om vanuit Volwassene te reageren is door middel van een ‘ik-boodschap’. Je geeft daarmee aan vanuit het hier en nu wat je waarneemt, welk gevoel dat oproept en hoe je het anders wilt. Pas dan kan het communicatiepatroon (en gedrag) veranderen. Het blijft dan natuurlijk de vraag van waaruit de ander zal reageren. Maar daarop heb je alleen invloed via je eigen gedrag.

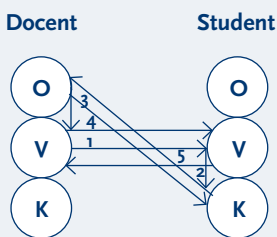
## 5 Voorbeelden uit de onderwijspraktijk

In het onderwijs spelen bovengeschetste vaste patronen een rol. Onbewust gedrag van een docent vanuit de Ouder egopositie is een reële valkuil. De docent is immers regelmatig min of meer opvoeder. Bij de student treedt dan veelal het mechanisme van Kind-respons in werking. Er zijn ook situaties denkbaar dat de docent bewust tijdelijk het Oudergedrag inzet. Zo’n bewuste keuze leidt meestal tot gewenst gedrag. Wanneer een docent bijvoorbeeld aangeeft dat er tijdens een vaardigheidstraining een cijfer wordt gegeven voor het gedrag, het meedoen en de inzet, dan doen alle studenten goed mee voor een cijfer. De macht vanuit de ouderrol roept gedrag op bij de student dat nodig en gewenst is voor het oefenen: ze gaan aan de slag.<sup>7</sup>

Spreekt de docent de studenten aan vanuit de Volwassen egopositie, dan moeten zij daar vaak even aan wennen, vooral in de propedeuse. Het is dan zaak om vol te houden. Bewust omgaan met dit (communicatieve) gedrag heeft effect. Je kunt er de communicatie mee beïnvloeden. Hieronder staat een aantal voorbeelden waarin de keuzemogelijkheden duidelijk worden.

### 5.1 Een college

In een college wil de docent een bepaalde berekening gaan bespreken met de studenten.



Figuur 3 Transacties uit het college-voorbeeld

Pijl 1:

Een docent spreekt de studenten aan vanuit Volwassene: “Ik ben benieuwd hoe je de berekening hebt uitgewerkt”. Onderliggende overtuiging: ik ben Ok, jij bent Ok

Pijl 2:

De studenten blijven schuldbewust stil. Bijna niemand heeft het huiswerk gemaakt, ze gniffelen wat en zoeken bevestiging bij elkaar. Zij reageren non-verbaal als Kind naar Ouder.

Onderliggende overtuiging: wij zijn niet Ok, u bent Ok.

Alternatief a Pijl 3:

*Onbewust:* docent trapt in valkuil. Hij reageert als Ouder naar Kind (*bestraffend*). De situatie kan dan gehandhaafd blijven door beide partijen.

*Bewust:* de docent managet zijn gedrag vanuit de Volwassene en kiest de Ouder egopositie, omdat hij dat op dat moment een zinvol middel vindt.

Onderliggende overtuiging: ik ben Ok, jullie zijn niet Ok.

Alternatief b Pijl 4:

De docent gaat van Ouder naar Volwassene en blijft studenten aanspreken vanuit Volwassen egopositie: “Wat heeft ervoor gezorgd dat de uitwerking niet gemaakt is?” (niet: waarom, want dat bevordert het kindgevoel van verantwoording af moeten leggen;

dat moeten de studenten namelijk alleen naar zichzelf toe, omdat het hun studie is.)  
Of meer in een ik-boodschap geformuleerd: “Ik voel mij niet serieus genomen en dat zorgt ervoor dat... Hoe lossen we dat op?”

Onderliggende overtuiging: ik ben Ok, jullie zijn Ok. We pakken het probleem samen constructief op. Dat kan betekenen dat er communicatie volgt over het zinvolle van de opdracht, hetgeen resulteert in wederzijds begrip.

Pijl 5:

De studenten schamen zich en zien de redelijkheid in van de vraag. Ze reageren constructief vanuit hun Volwassen egopositie. Ze zijn bereid er wel voor te werken wanneer zij de zin inzien van de berekening voor hun studie of beroep of wanneer zij een ‘beloning’ krijgen in de vorm van een studiepunt of een figuurlijke aai over de bol.

Onderliggende overtuiging: wij zijn Ok, u bent Ok.

### **5.2 Correctiewerk**

Een hardwerkende docent, die altijd alles tot in de puntjes heeft voorbereid en veel werk van studenten corrigeert, is een stapeltje correctiewerk vergeten mee te brengen en voelt zich naar de studenten toe schuldig. Onbewust communiceert zij dit vanuit Kind. Het spreekt voor zich dat het verbale deel van de communicatie onlosmakelijk een geheel vormt met het non-verbale deel. De studenten wijzen haar keihard terecht vanuit de egopositie Kritische Ouder.

Onderliggende overtuiging docent: ik ben niet Ok, jullie zijn Ok.

Onderliggende overtuiging studenten: wij zijn Ok en u bent niet Ok.

De docent: “Vandaag staat in het teken van het werk dat jullie bij mij hebben ingeleverd en dat ik gecorrigeerd heb. (docent zoekt in tas) O Jee, ik heb het niet bij me! Er zaten nog wel zulke mooie voorbeelden in.” Wanhopig kijkt de docent om zich heen.

Student: “Dus nu zitten we er voor niks? Da’s balen! We hebben wel volgende week tentamen.”

Ondanks het feit dat juist voor deze docent een dergelijke reactie enigszins onterecht is – dit overkomt haar vrijwel nooit en fouten zijn menselijk – heeft ze er met haar communicatie wel onbewust een basis voor gelegd. Ze is de Kind egopositie ingegaan: “help-wat-moet-ik nou?”

De docent kan op verschillende manieren reageren op de opmerking van de student. Ze kan:

- 1 haar irritatie over de opmerking laten overheersen en haar boosheid daarover uiten (KO);
- 2 in de verdediging gaan (AK);
- 3 vragen hoe die student tot die conclusie komt dat hij er voor niets zit (V).

Als de docent vanuit de Volwassene reageert zou dat bijvoorbeeld als volgt kunnen gaan. De docent: “Vandaag staat in het teken van het werk dat jullie bij mij hebben ingeleverd en dat ik gecorrigeerd heb. (docent zoekt in tas) O jee, ik heb het niet bij me! Weet je wat? Ik leg het correctiewerk overmorgen in jullie postvak. Nu haal ik er alvast enkele voorbeelden uit die ik nog uit mijn hoofd weer. Dan zijn we vandaag een kwartier eerder klaar.”

### 5.3 Afstuderen

Een laatste voorbeeld van TA in een specifieke onderwijssituatie is de volgende. Een studente vraagt de docent om een advies over hoe zij het gesprek moet aangaan in de volgende situatie. De studente heeft voor haar afstudeerscriptie een onderzoek gedaan naar de toegepaste arbo- en milieuwetgeving in de Nijmeegse vestiging van een wereldbedrijf. Uit dat onderzoek trekt zij conclusies en adviseert het bedrijf. Haar bevindingen zijn veelomvattend en daarom legt haar opdrachtgever deze voor aan de general manager via de e-mail. De general manager verblijft in China en is pas over één maand in Nederland. Hij veegt het werk van studente van tafel: “Wat een pedanterig type, wie is zij wel dat wij van haar van alles *moeten* en *dienen te doen*? Hoe oud is ze helemaal?”.

De general manager gaat met zijn reactie niet zozeer in op de inhoud; hij reageert duidelijk vanuit Kritische Ouder. Hiermee zijn de studente en haar opdrachtgever niet blij. Ze bedenken een strategie en leggen die aan de docent voor.

Tijdens het gesprek blijkt dat de strategie vooral is ingegeven door emoties. De docent geeft aan dat deze aanpak waarschijnlijk niet tot een succes gaat leiden. Op dat moment herinnert de studente zich een eerdere uitleg over TA die ze van de docent had gekregen. Ze vraagt: “Hoe zit dat ook al weer met die stoplichten?”. Uit de eerdere uitleg had ze onthouden dat er drie rondjes waren – de rondjes die egopositie symboliseren-. Ze vermoedde nu dat daar de sleutel lag om de vervelende situatie te doorbreken.

Gedrieën passen ze het plan aan. De docent stelt voor dat de studente zelf met de general manager een gesprek aangaat wanneer hij in Nederland is, vanuit de Volwassene egopositie. In de tussentijd herschrijft de studente haar scriptie in een minder dwingende, maar meer adviserende stijl. Daarmee schrijft ze niet langer vanuit de Ouder egopositie maar vanuit de Volwassene.

De studente is daarna inderdaad in gesprek gegaan met de general manager vanuit de Volwassene egopositie. Daarin bleef ze vasthoudend. Dat zorgde ervoor dat de general manager niet de kans kreeg zijn neerbuigende toontje van de e-mail voort te zetten. Resultaat: haar advies is voor 95% overgenomen!

## 6 Handreiking om Transactionele Analyse zelf toe te passen

Om als docent TA effectief te kunnen toepassen is het van belang voor jezelf de volgende vragen te beantwoorden:

- Welke egoposities zijn voor mij het meest lastig?
- Welke egoposities waarderen anderen het meest in mij? Welke het minst?
- Welke effectieve bijdrage levert elk van mijn egoposities?
- Op welke wijze leveren mijn egoposities problemen op?

Koppel de antwoorden aan een specifieke situatie, bijvoorbeeld het voorzitten van een vergadering of projectgroep met studenten.<sup>8</sup> In onderstaande tabel staan de – mogelijke – positieve en negatieve invloeden van de egoposities op de onderlinge communicatie en het wederzijdse gedrag

Egoposities	Positieve invloed	Negatieve invloed
<b>Kritische Ouder</b>	de vergadering structureren door agenda interrupties in de hand houden	bazig zijn erop staan het op eigen wijze te doen
<b>Voedende Ouder</b>	zorgen dat iedereen gehoord wordt ongeruste mensen gerust stellen	bemoederen zich zorgen maken over iedereen
<b>Volwassene</b>	problemen helpen oplossen compromissen identificeren	– koelbloedig alle ideeën afschieten – voorbijgaan aan de gevoelens van anderen
<b>Natuurlijk Kind</b>	voor een vrolijke noot zorgen plezier in het werk aanmoedigen	stomme grappen maken er persoonlijke problemen bij betrekken
<b>Aangepast Kind</b>	respectvol gedragen deelnemers beleefd aanspreken	niet participeren wachten tot hij wordt aangesproken

Tabel 1. *Positieve en Negatieve kanten van de egoposities (naar Hay 2009: 64-65)*

De egoposities kunnen dus in een bepaalde situatie zowel positief als negatief gedrag opleveren Hay (2004: 63). Op de werkvloer heb je bijvoorbeeld voordeel van:

- Kritische Ouder: als **vastberadenheid** is gewenst.
- Voedende Ouder: als er behoefte is aan **zorgzaamheid**.
- Volwassene: om problemen **logisch** op te lossen.
- Aangepast Kind: als we **beleefd** moeten zijn en ons aan moeten passen.
- Natuurlijk Kind: om blij te geven van onze natuurlijke **vriendelijkheid**.

Het is zinvol te kijken naar je eigen gedrag speciaal in situaties waarin valkuilen op de loer liggen. Bijvoorbeeld wanneer er sprake is van:

- hiërarchische verhoudingen (valkuil  $K \Rightarrow O$ ), zoals bij ondergeschikte-leidinggevende; student-docent;
- financiële of emotionele afhankelijkheid (valkuil  $K \Rightarrow O$ );
- ongelijkheid op kennis-, vaardigheids- of competentieniveau (valkuil  $K \Rightarrow O$ );
- compensatiegedrag, machtswellust (valkuil :  $O \Rightarrow K$ );
- stress (valkuil: Aanklagersrol vanuit Ouder of Slachtofferrol vanuit Kind).

De valkuilen ontstaan vooral wanneer je onbewust reageert vanuit een Ouder of Kind egoposities, waarbij stress een risicoverhogende factor is. En die komt op het werk regelmatig voor, ook in interacties met collega's. Ter illustratie het volgende voorbeeld (ontleend aan Mullins, 2007: 227). Collega a: "Vorige week heb ik je dat artikel gegeven, heb je het al gelezen?". Dit kan een Volwassene-Volwassene interactie te zijn, maar geuit met een bestraffende blik en 'tone of voice' wordt er een appèl gedaan op een andere egopositie. De onderliggende – psychologische – boodschap is dan bestraffend "Heb je dat nou nog niet gelezen, je weet hoe druk ik het heb en zelfs ik had tijd om het te lezen". De Kritische Ouder richt zich dan – impliciet – tot Kind. Aan de oppervlakte lijkt er niets aan de hand, toch 'voelen' de gesprekspartners dat er meer aan de hand is en de communicatie niet lekker verloopt. TA biedt de mogelijkheid om als het ware door de oppervlakte heen te kijken. Door te zien wat er zich onderliggend afspeelt, kun je bijsturen vanuit een bewust gekozen reactie.

## 7 Tot slot

TA maakt communicatie- en gedragspatronen van jezelf in interactie met anderen, studenten en collega's, zichtbaar. De methodiek kan je ondersteunen bij het interpreteren van die interacties en biedt ruimte om vanuit dat bewustzijn keuzes te maken voor constructieve reacties die bijdragen aan het welslagen van de communicatie. Het communicatieproces wordt daardoor beïnvloedbaar. Een belangrijk voordeel daarvan is dat je meer grip krijgt op bepaalde situaties die daardoor minder energie kosten. Dat het daarbij niet aankomt op het toepassen van een simpel trucje mag duidelijk zijn. Bereidheid om je de Volwassen egopositie eigen te maken is een noodzakelijke voorwaarde. Vanuit de Volwassen egopositie ben je immers pas in staat de andere rollen bewust in te zetten, c.q. te managen. Daarnaast is het vooral een kwestie van oefenen in bewust toepassen, liefst met feedback.

Los van persoonlijke voordelen doet zich de vraag voor in hoeverre TA bruikbaar is het onderwijs. Wij zijn van mening dat TA op minstens drie manieren zinvol is om te gebruiken in het onderwijs:

- om docent-student contacten te optimaliseren;
- om studenten nog beter toe te rusten zodat ze effectief kunnen communiceren in de latere beroepspraktijk en
- om collegiale contacten te verbeteren waar nodig.

Als je als docent met de diverse egoposities weet te spelen, ze bewust weet in te zetten, dan is TA een middel om je onderwijs(contacten) in gunstige zin te beïnvloeden. TA werkt in de meeste gevallen verhelderend en inspirerend.

Ook voor studenten is het zinvol zelf kennis te hebben van deze inzichten. In de functies waarvoor de FEM opleidt, speelt effectief kunnen communiceren immers een belangrijke rol. In de praktijk is het niet altijd even gemakkelijk om dat te realiseren, onder andere vanwege de functionele rolverdeling zoals bijvoorbeeld tussen manager-medewerker of professioneel adviseur-klant. Valkuilen van niet constructieve communicatie en gedrag liggen dan op de loer. Als een student echter in zijn opleiding kennis heeft gemaakt met een zienswijze op de – veelal onderliggende – communicatiepatronen, kan hij zich oefenen in een bewuste toepassing en zo bijdragen aan een geslaagde communicatie in de beroepspraktijk.

## Bronnen

- Berne, E. (1964). *Games people play*. New York: Grove Press.
- Gührs, M., & C. Novak (2006). *Het constructieve gesprek. Een praktische leidraad voor overleg, onderwijs en leiding geven vanuit de Transactionele Analyse*. Amsterdam: SWP.
- Harris, T. (2001). *Ik ben o.k. Jij bent o.k. Psychotherapeutische termen van Berne omgezet in heldere en hanteerbare taal*. Baarn: Ambo.
- Hay, J. (2009). *We lossen het samen wel op. Transactionele Analyse op de werkvloer*. Amsterdam: SWP
- Hogerhuis, M. & M. van Oorschot (2007). *Alle gedrag is communicatie. Wat we doen is niet normaal*. Amsterdam: SWP.
- Mullins, L. (2007). *Management and organisational behaviour*. Edingburgh: Pearson Education.
- Stewart, I & V. Joines (2000). *Transactionele analyse. Het Handboek voor persoonlijk en professioneel gebruik*. Amsterdam: SWP.

## Geraadpleegde internetsites

[www.ta-academie.nl](http://www.ta-academie.nl) bezocht op 23-4-2010.



## Noten

- <sup>1</sup> Als je meer wilt lezen over TA verwijzen we naar een aantal leesbare handboeken: Stewart & Joines 2000; Hay 2004; Hogerhuis & van Oorschoot 2007; Gührs & Novak 2006; Harris 2001. Ook zijn er diverse sites met toegankelijke informatie, zoals de site van de Nederlandse vereniging voor transactionele analyse [www.transactionele-analyse.nl](http://www.transactionele-analyse.nl).
- <sup>2</sup> Berne noemde deze vaste patronen van interacties Psychologische Spelen (Berne 1964; Stewart & Joines 2000). Eén van de kenmerken van een Spel is dat het verloopt volgens een vaste Spelformule die altijd begint met een speluitnodiging. Een gewoonte getrouwe reactie is ingaan op die speluitnodiging (*Lokaas*) waardoor het spel begint. Het herkennen door sensitiviteit te ontwikkelen voor deze speluitnodigingen is dan ook een belangrijk onderdeel in het bewustwordingsproces van het herkennen van en omgaan met Spelen.
- <sup>3</sup> Je kunt de egoposities herkennen aan de woorden die iemand gebruikt, de intonatie waarop hij iets zegt en zijn gebaren, lichaamshoudingen en gelaatsuitdrukkingen. Zo verschilt bijvoorbeeld het woordgebruik vanuit de verschillende egoposities:
- Ouder: je moet, maak je geen zorgen, probeer het nou maar, et cetera.
  - Volwassene: hoe, wie, wat, waar, ik vind, et cetera.
  - Kind: ik kan niet, ik wil niet, help, ik heb zin in, ik WIL, et cetera.
- Het is niet zo dat je een standaardlijstje kan maken met aanwijzingen voor de egoposities. Dat zou voorbijgaan aan het achterliggende idee van de TA, namelijk dat je niet je egopositie bènt, maar je gedraagt vanuit die positie. De aanwijzingen zijn dan ook meer karakterisering, dan checklists (zie o.a Stewart & Joines 2000: 53 e.v.).
- <sup>4</sup> Binnen de MER-opleiding van de HAN zijn deze begrippen inmiddels gemeengoed geworden.
- <sup>5</sup> We beperken ons hier tot één type transactie, de zogenaamde complementaire transacties. De andere vormen zoals transacties met bijbedoelingen laten we buiten beschouwing. Voor meer informatie zie bijvoorbeeld Stewart & Joines 2000: 71 e.v.
- <sup>6</sup> De rol van Aanklager uit de dramadriehoek is vooral gerelateerd aan de Kritische Ouder egopositie, de rol van Slachtoffer is vooral gerelateerd aan het Aangepast Kind en de Reddersrol is sterk gerelateerd aan een te sterk Voedende Ouder Interacties in de dramadriehoek leiden tot symbiotische verhoudingen.. Een Redder en Slachtoffer hebben elkaar nodig voor hun wederzijdse bevestiging, evenals een Aanklager en Slachtoffer en Redder en Aanklager. Alle drie de rollen van de dramadriehoek hebben een vertroebelde kijk op de werkelijkheid die blijkt uit het onderwaarderen dan wel overdrijven van eigen en andermans sterktes en zwaktes (Gührs & Nowak 2006: 106 e.v.).
- <sup>7</sup> In dit voorbeeld gaan studenten niet vanuit een intrinsieke motivatie aan de slag (ik wil vaardigheid x leren), maar vanuit een externe prikkel (ik wil een voldoende halen). In sommige situaties kan dit echter toch een constructieve manier zijn om studenten in beweging te krijgen.
- <sup>8</sup> Door op deze manier naar je eigen communicatie en gedrag te kijken kun je een zogenaamd ego-gram opstellen (zie bijvoorbeeld Stewart & Joines 2000: 40).