

Один из ключевых пунктов человеческих взаимоотношений, а особенно профессиональных – это распределение ответственности между участниками коммуникации. Поэтому мы хотим рассказать о модели коммуникации, описанной в социальной психологии под названием «Треугольник Карпмана», которая наглядно и доходчиво раскрывает наиболее распространенные роли во взаимоотношениях: консультант – клиент, партнер – партнер, начальник – подчиненный и т.д. Эта модель часто проявляется в процессе нашего общения в семье, на работе, в быту. Участникам семинара, чьей профессией стало общение с людьми, знание этой модели помогает избежать неприятных последствий.

Поясним на примерах, о чем идет речь. К врачу приходит пациент и жалуется на болезнь (роль жертвы). Врач, читая карту больного, говорит: «Тот, кто вам все это выписывал, ничего не смыслит в медицине (роль преследователя). Это не помогает от вашей болезни. Я-то точно знаю, что вам поможет (роль «избавителя»)). Если вы спросите: «А может быть, предыдущий специалист действительно не компетентен?» – Мы ответим: может быть. Только речь идет не о компетенции специалиста, а об установленной модели взаимоотношений. Сформировалась модель с тремя ролями: «жертва», «преследователь» и «избавитель».

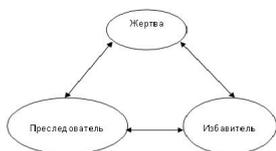


Рис.1. Треугольник Карпмана

Если вы включитесь в подобную модель отношений, то скорее всего, наступит момент, когда роли поменяются местами. И пациент, который не соблюдал режим и методику лечения, придя к заведующему отделением с жалобой на врача, выступит в роли преследователя. А заведующий, если ему важно мнение о клинике, отстаивая компетентность врача, выступит в роли избавителя. Или, пообещав решить этот вопрос, уволит врача, который выступит в роли жертвы. Этот треугольник будет вращаться, а конфликт – расти как снежный ком, вовлекая все новых и новых людей.

Порой очень непросто его остановить. Сложность состоит в том, что врач, не разделяя ответственности с пациентом, полностью берет ее на себя. Как же сделать так, чтобы

избежать формирования такой модели? Это хорошо известно и чаще всего используется в бизнесе.

Закключается контракт или договор в различных формах, где распределяется ответственность. Если вы продаете товар и не предупреждаете покупателя о его качествах, есть опасность попасть в треугольник Карпмана. Клиент не доволен вашим товаром и может сообщить всем своим знакомым о том, что у вас плохой товар, лишив вас новых клиентов. Подумайте, насколько эффективнее, собирая информацию о том, что необходимо клиенту, и описывая преимущества и недостатки товара, оставлять выбор покупки за клиентом.

Еще один способ попасть в треугольник – дать человеку совет: поступай так-то так (это другой путь взять на себя чужую ответственность).

В данном случае можно поступить следующим образом:

1. использовать косвенный способ. Например, сказать: «Я знаю одного очень талантливого человека, который в этой ситуации поступал так-то и так-то. Но я не уверен, насколько это вам может подойти». Такой совет не навязывается клиенту, а предлагается, остается выбор поступить по своему желанию;

2. использовать метафоры, изречения знаменитых людей, анекдоты.

Техника выхода за пределы треугольника

1. Контекст.

Подумайте о взаимоотношениях, которые вас не устраивают. Это могут быть даже просто некие внутренние противоречия или внутренние представления о противоречиях.

2. Ваша Роль.

Определите, какую роль вы чаще всего играете в этой ситуации. Возможно, вы постоянно пытаетесь играть роль Жертвы, или постоянно вращаетесь в треугольнике – тогда просто попробуйте определить, кем вы бываете чаще всего.

Какие чувства и убеждения наиболее характерны для вас в этой ситуации?

Составьте их список.

3. Выйти за пределы.

А теперь выйдите за пределы треугольника и попробуйте найти место, чувства и убеждения, в котором по вашему мнению наиболее подходящие для этих ранее проблемных взаимоотношений.

Это можно сделать вполне физически – мысленно обозначьте область на полу, которая для вас является треугольником. Попробуйте там вспомнить все основные чувства и переживания, соответствующие вашим отношениям. А потом просто физически шагните за его пределы и походите по комнате, в поисках более подходящего места.

4. Переход.

Отойдите в сторону и сравните ваши чувства в первом и втором случае. Определите, что вам нравится больше. Примите решение выйти за пределы треугольника (если хотите).

5. Проверка результата и привязка к будущему.

Подумайте, а как повлияет это изменение на вас и вашу жизнь. Не повредит ли это вам.

Источник:

[**Институт социальных инициатив**](#)