

## 1 교류분석에 의한 유형별 자아상태 이해

### 1) 세 가지 자아상태의 종류와 특징

- 부모의 마음 자아P (Parent) : 도덕적, 관습적, 보호적, 권위적, 비판적, 지배적
- 성인의 마음 자아A (Adult) : 논리적, 계산적, 합리적, 기계적, 객관적, 타산적
- 아이의 마음 자아C (Child) : 본능적, 공격적, 직관적, 자기중심, 순응적, 의존적

### 2) 다섯 가지 마음상태의 종류

- CP(비판적 부모 마음)
- NP(보호적 부모 마음)
- A(성인의 마음)
- FC(자유로운 아이의 마음)
- AC(순응하는 아이의 마음)

## 2 자신의 유형 진단 및 유형별 특징 분석

### 1) 이고그램 진단

- 에릭 번(Eric Berne)이 창안한 교류분석을 듀세이(Dusay)가 발전시킨 기법
- 자신의 마음상태를 거울에 비춰보는 방법
- 실제 상황에서 마음상태를 그래프로 표시함

### 2) 마음상태에 따른 특징

#### ◇ CP(비판적 부모의 마음)의 성향

- CP가 높을수록 도덕적, 양심적, 권위적이며 책임감이나 정의감이 높고 목표지향적임
- CP가 낮을수록 타인에 대해 관용적이지만 뚜렷한 자기주장이 없는 모습으로 일관하여 사회에 대한 규범이나 도덕적 가치관을 소홀하게 여기는 사람으로 비춰질 수 있음

#### ◇ NP(보호적 부모 마음)의 성향

- NP가 높을수록 양육적, 보호적 특성을 보이며 타인 배려, 동정심 등의 성향이 강하게 나타남
- NP가 낮으면 대인관계에 있어 차갑고 인정 없는 사람으로 보일 수도 있음

#### ◇ A(성인의 마음)의 성향

- A가 높을수록 합리적이고 이성적이고 객관적인 판단력을 갖고 있으며 업무를 하는 데 있어서도 계획적으로 신중하게 임하는 자세로 높은 성과를 낼 수 있는 특징이 있음
- A가 낮을수록 사리분별력이 부족하여 사실적으로 일처리를 하는 데 어려움을 겪을 수 있고 상대방으로부터 신뢰를 얻기가 어려울 수 있음

#### ◇ FC(자유로운 아이의 마음)의 성향

- FC가 높을수록 호기심이 많고, 직감적이며 적극적인 행동을 하는 특성이 강함
- FC가 낮을수록 정신적으로 위축되어 있어 인생을 즐기거나 쾌활한 생활을 하기가 어렵고 주위사람들로부터 어두운 사람으로 인식될 수 있으니 주의해야 함

#### ◇ AC(순응하는 아이의 마음)의 성향

- AC가 높을수록 다른 사람의 의견에 순응하며, 자신의 감정을 자제하고 타협하는 것이 생활화 되어 있음
- AC가 낮을수록 독선적이고 자기중심적인 성향을 보이며 주위의식을 전혀 하지 않고 행동이나 말을 하기 때문에 점점 인간관계가 어려워질 수 있음

### 3 대화 유형 및 효과적인 커뮤니케이션 기법

#### 1) 3가지 교류 유형

- ◇ 상보교류 : 발신자의 자극에 대해서 기대하는 대로 수신자가 반응을 하는 상호 평행선교류
- ◇ 교차교류 : 발신자가 기대하는 대로 수신자가 반응해오지 않고, 기대 밖의 반응이 될 때 일어나는 화살표가 교차하는 교류
- ◇ 이면교류 : 표면상 말한 것과 다른 숨겨 놓은 뜻이나 의도를 전달하는 교류로써 실제 대화는 하고 있지만 전달하려는 목적을 명확하게 표현하지 않는 대화

#### 2) 대화를 개선하기 위한 기술

- ◇ 직장에서의 대화는 상보에서 시작해서 상보로 끝나기
- ◇ 먼저 상대의 말을 잘 듣고 효과적으로 반응하기
- ◇ A표현법 : 자신의 생각과 감정을 성인의 마음을 기준으로 올바르게 표현하기