

中国人际沟通
分析 (TA) 协会推荐

中国第一位国际人际沟通分析师候选人 徐丽丽◎著

65个对话案例逐句分析，4大类型27种沟通模式，一举打破沟通困局

四大沟通模式

“怎么说”比“说什么”更重要



长江出版传媒
长江文艺出版社

四大沟通模式

“怎么说”比“说什么”更重要

徐丽丽◎著



作者长驻百度贴吧“人际沟通分析学吧”，专业论坛互动

在百度贴吧搜“人际沟通分析学”或手机扫描二维码

（支持微信、微博）



长江出版传媒

长江文艺出版社

新出图证(鄂)字 03 号

图书在版编目(CIP)数据

四大沟通模式 / 徐丽丽 著

武汉: 长江文艺出版社, 2014.5

ISBN 978-7-5354-7163-5

I. 四… II. 徐… III. 人际关系—通俗读物 IV. C912.1—49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 312231 号

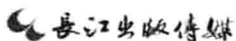
责任编辑: 吴 庆 孙晓雪

责任校对: 陈 琪

封面设计: 异一设计

责任印制: 左 怡 邱 莉

出版:



长江文艺出版社

地址: 武汉市雄楚大街 268 号

邮编: 430070

发行: 长江文艺出版社

电话: 027—87679360

<http://www.cjlap.com>

印刷: 湖北恒泰印务有限公司



开本: 720 毫米×1030 毫米 1/16

印张: 17 插页: 1 页

版次: 2014 年 5 月第 1 版

2014 年 5 月第 1 次印刷

字数: 182 千字

定价: 39.80 元

版权所有, 盗版必究(举报电话: 027—87679308 87679310)

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

推荐序

为徐丽丽女士关于人际沟通分析的新书所成之序

——托马斯·欧嘉瑞 瑞典心理学家 国际沟通分析督导师

当我于盛夏之时看着孙辈们在花园中嬉戏，园外的灌木和苹果树也在透过低墙好奇地观察着我们，远方传来阵阵轻柔的波涛声。和千千万万的祖父母一样，面对着生命轮回的奇迹，我只能将难以言喻的感受转为会心的微笑。

同时我的微笑中却夹杂了一丝隐隐的忧伤：孙辈们的夏日是那樣的青春洋溢、那樣的生气勃勃，犹如才露尖尖角的小荷，而我却像亟待收获的果实那样染上了太过浓重的色彩。孩子们被柠檬水和欢笑占据的夏日仿佛无穷无尽，我这个年纪却感觉生活如此短暂。

生活本身充满了惊喜：来自我祖父农场的白玫瑰，在我的花园中散发出浓郁芳香；当我和小孙子一起散步时，他信任地将小手放在我的手心。生活中的烦扰和伤痛也同样难以避免：要付的账单、待洗的碗筷、手上的关节炎等。生活的滔滔长河将一切好的和不好的东西不加区分地推给我们，直到我们生命退潮的一刻。

孩子意味着新的生命。对于孩子来说生命就是单纯的存在，没有条条框框的束缚。在成长之路上他们渐渐会明白：他的故事有一天也会结

束。在遥远和未知的未来的某一天，他也会告别这个世界。

当我们初次进行这一内视时（通常在十多岁）生活就发生了翻天覆地的变化。我们发觉有必要在各方面塑造自己：我们可以，或者说，我们必须作出各种选择，而这些选择可能会或多或少地影响我们未来的生活。

对我们每个人来说，对“我”本身的觉察就是我们一切的中心，而其他的人会以各种各样的方式在我们身旁游走。我们并不是孤单一人，不管是作为一个个体，还是一个物种，我们和其他的人、动物、自然及宇宙力量的冲突碰撞不可避免，导致每个人生命中都会有难以忘却的伤痕。我们的消极情感（如愤怒、恐惧、悲痛和耻辱）有时也能帮助我们克服险境。

这本书点明，在日常的人际交流中存在着太多本不该存在的误解。看似无伤大雅的谈话、看似积极友善的举动，结果可能会让所有被卷入的人感觉糟糕透顶。人际沟通分析学（Transactional Analysis，简称TA，念作“T”、“A”）中称之为“心理游戏”或“游戏”（注：又称“沟通游戏”，是一种特殊的沟通模式）。已经被定义的“游戏”不胜枚举，区分和应对“游戏”的方式也在不断发展。避免“游戏”意味着进一步的亲密、互相给予积极安抚和互相认可，而不是冷淡和伤害彼此。如果我们不在生活带给我们的不快的基础上添砖加瓦，我们会比现在快乐得多。

徐丽丽经年研究人际沟通分析学，对这个理论有很深刻的独到的见解，她本人也是一位经验丰富的心理咨询师。在此书中徐女士对中国当代社会中存在的典型“沟通游戏”进行了深入探索。当人际沟通分析学创始人埃瑞克·伯恩首次察觉到“沟通游戏”的现象时，他结合了自己在加利福尼亚十多年的生活工作经验。他的《人间游戏》一书甫一问世便名声大噪、畅销一时，因为人们在书中能找到自己的影子，据

此他们能学到如何停止自身的“沟通游戏”并且和他人相处得更加融洽。《人间游戏》切实地帮助了世界各地数以万计的人更好地相处。我也希望徐丽丽的这本书能同样地帮助中国大众提高生活质量。

本书的原理原则与伯恩的书相似，只是以当代中国的文化背景下的案例和应用为材料。在心理学的学术角度上高度一致，但是比伯恩的书更容易让当代中国人接受。“相同的心理学，不同的文化背景”是适用于全世界的准则。徐丽丽的工作令人钦佩，美国和欧洲据我所知尚未有过针对本地文化背景的人际沟通游戏书籍。我本人在瑞典和中国教授人际沟通分析学时也一直使用着伯恩的原著。徐丽丽为在中国文化中传播人际沟通分析这门实用的心理学理论和方法做出了极大的贡献。

作为徐丽丽的导师我深表喜悦和自豪，至今我们合作已有9年之久。她是一位出色的心理咨询师，深谙使用人际沟通分析帮助来访者之道，同时也善于利用它解决自身困惑。徐丽丽亲自践行了人际沟通分析学的一个核心思想：“人际沟通分析适用于所有人，每个人都能够运用沟通分析的相关知识提升交际水平及生活质量。”心理咨询师、治疗师、教师及企业顾问也会发觉人际沟通分析学不光能用来改变来访者的生活，同时也能改变自身生活。

埃瑞克·伯恩在20世纪70年代初逝世，他也会很开心地看到他的思想能在本书中变得如此具有中国特色。他的儿子泰利·伯恩曾对我谈及他的父亲对亚洲文化具有浓厚兴趣，这也是我乐于见到人际沟通分析学能更好地融入中国文化中的一个原因。对于新一代人来说，在他们为自己和他们所爱的人创造更好生活时，本书为他们铺平了道路。

Thomas Ohlsson

Knäbäckshusen, Sweden, July 26 2013

自序

我与 TA 的亲密之旅

学习 TA（人际沟通分析学）9 年了，有空总在朋友圈里分享相关的理论，所以大家都学会说：“你的 TA（他）理论。”其实想想，人的一生，无一不在和“他她它”打交道。

但我和“他她它”沟通的感觉却是如此不同。

有时，不用语言，我们便知彼此心意；有时，满怀真诚，却误会重重；有时，明明想靠近，却口出恶言，让对方远离；有时，我们沉默相对，再也不想开口。

记得还在读研究生时，因为论文的问题去和导师沟通。我一见学术方面的权威就会紧张，所以谈话进行得很沉闷，感觉老师都快睡着了。这时，我的另一位同学进来，她一进屋马上就和老师开起了玩笑。就像有什么照亮了屋子，我感觉三个人都放松下来，老师也精神了，谈话变得异常轻松。从那时起，我开始对沟通方面的理论流派产生兴趣，直到我发现 TA，才明白，原来是那位同学的“自由儿童状态”感染了老师，也感染了我。而我，在权威面前，一直是个只知道顺从甚至胆怯的“儿童”。当一个成年人仍用这样的“顺从儿童状态”出现在别人面前时，别人也会感到困惑和不自在，不知道如何回应。

在学习 TA 的过程中，我渐渐发现：很多时候，在沟通之前我们已经预设了固定的结局，这是“沟通游戏”或“沟通模式”；有时，我们总让自己扮演可怜的“受害者”，这是“戏剧三角形”；有时，我们不知道对方认为这个问题很严重，所以完全忽略对方的感受，这是“漠视”；有时，我们明明心中有爱，却不知如何表达出来，这是不能给予“安抚”；有时我们用刻板的态度去看待对方，沟通之前就认为对方会“不好”，这是错误的“心理定位”；有时，我们话里有话，却怪对方听不懂，这是“隐藏沟通”。

从没有一个理论像 TA 这样，把沟通中出现的问题解释得如此具体，让看不见摸不到的沟通过程变得那么清晰。

每当我们遇到沟通方面的问题，得到的建议总是“要倾听”、“要站在对方的角度看问题”、“说话要有技巧”。但怎么做到这些呢？没人清楚地告诉我们。所以在咨询室里，深受沟通问题困扰的来访者，常常诚惶诚恐地问“这句话该怎么说”，恨不得有个人把自己应该说的每个字写出来，而 TA 帮我们解决了这些问题。

选择 TA 作为自己咨询中主要的技术，不仅因为它对沟通问题的简明有效，还因为它的风格：温暖、朴实、包容、坚定。任何一种流派的风格无一不带着创始人的烙印。我们已无缘见到创始人埃瑞克·伯恩，但从 TA 的老师们身上我看到了这一点。

我的导师，是来自瑞典的 Thomas Ohlsson，中文名字欧嘉瑞，但我还是喜欢叫他“托马斯”，有时我们私下叫他“老托”。

2006 年 1 月我到首都师范大学参加 TA 培训时正在读研。当时我想用 TA 来研究中学生的心理健康状况，正巧需要用到一篇发表在国际 TA 杂志上的论文。我心怀忐忑地求助托马斯老师。培训结束后不久，我收到了他从瑞典寄来的论文复印件。由此我联系上了论文的作者，并且写邮件询问他能否使用他的论文作这个研究，他很快回信并发来了论文中

的问卷。后来，我的导师和同学们知道我是用这样的方法得到问卷时都觉得惊讶。TA 学者们的热情和在学术方面的无私让我感受到了温暖。

作为一个 60 多岁的人（我无法把他称为老人，因为他是那么有活力，像儿童般对世界充满了好奇，并且孜孜不倦地探索），托马斯在北京出行一般是坐公交车或地铁，现在他对北京地铁的熟悉超过了我。

有一次我带他参观北大。中午吃饭时他一再强调我们要吃得简单些，于是我就在北大的饺子馆花了十几块钱招待我的导师。后来因为教学的关系，他曾在北京的很多大学就餐，还饶有兴趣地跟我分享哪个大学的饭好吃。他生活的朴实和简单与我们现在的浪费奢靡之风形成了鲜明的对比，也让我时时反省自己。

从托马斯开始在台湾讲授 TA 到现在已经 30 多年。这些年里，他一直坚持学习中文、了解中国的历史。每去一个不同的城市，他都会去探访当地的古迹。他去了周口店，他在北京和西安看古城墙，他 6 次去故宫。他坚信所有的历史都是相通的。他认同瑞典伦德大学的老师艾尔夫·尼尔森的观点：当前的人类应该叫“心理人”。跨越不同的种族和文化，我们同属于“心理人”，所以我们有能力相互沟通，我们有能力了解我们自己和他人的情绪。去年末，结束培训后我们坐地铁，我说今年我不回家过年，要去一个好朋友家，他很敏锐地问我：“这是你第一次不跟家人一起过年吗？”我说：“是的。”他说：“春节对一些人来说是快乐的节日，对有些人来说，未必是。”那一刻，我明白他跨越文化的隔阂，读懂了我面对春节的复杂情感。就是因为这种包容的态度，托马斯把 TA 与中国文化很好地融合在一起。

30 多年来，托马斯在中国文化的氛围里传授 TA 已达 10000 个小时，仅花费在飞机上的时间就超过 1000 小时。他对中国文化的喜爱和对在中国推广 TA 的那份坚持，让我深深感动，也让我体会到了一个心理学工作者内心的坚定和强大。

在我看来，这就是 TA 的精髓。

9 年来，对 TA 的学习让我的内心变得轻松，同时也变得强大。在心理咨询师这条职业之路上，我走得越来越从容、坚定。

最后，请允许我向陪伴我一路走来的人们表示感谢：

感谢我的家人，你们无私的付出与支持让我的内心永远充满温暖。尤其要感谢张浩溥和徐峥航两位小朋友，你们曾带给我那么多的快乐！

都说爱人是最好的治疗师，感谢我的周老师，这么多年来，你的陪伴是我最温暖的依靠，是你的支持和理解让我在北京找到一片属于自己的天地。

感谢我的督导托马斯，无论我的拖延症多么严重，你都没有放弃对我的信心。

感谢 TA 小组的成员，9 年如一日的坚持让我们日益亲密，每次的小组活动都让我如沐春风。

感谢我的闺蜜们，洁琳、丹丹、季静、程静、马雯、聪慧、改改、君妍、亚芬、王蕾、杨颖、秀坤、煜蕾、飞飞、娟儿，每每我遇到困难，是你们像父母一样无微不至的照顾和呵护让我振作，勇往直前。

感谢陈蕾，你对 TA 的热情让我们聚到一起，也让越来越多的人通过学习 TA 收获幸福！

感谢编辑吴庆，没有你的坚持和信心，就不会有这本书。

写《四大沟通模式》，是为了有一天，我们不再用“潜台词”对话。我们可以更真诚、更勇敢地表达心中的爱！因为，在你我他她的心中，爱，从来都在！

徐丽丽

2014 年 2 月于北京

简 目

- ※引 言 人际沟通分析的常识 / 001
- ※第 1 章 “我好，你不好” 式的沟通 / 027
- ※第 2 章 “我不好，你好” 式的沟通 / 121
- ※第 3 章 “我不好，你也不好” 式的沟通 / 137
- ※第 4 章 “我好，你也好” 式的沟通 / 195
- ※附 录 其他基于儿童状态的沟通模式 / 205

详目 /XIANGMU

推荐序 为徐丽丽女士关于人际沟通分析的新书所成之序 /001

自序 我与TA的亲密之旅 /004

引言

人际沟通分析的常识

- 一、自我心理状态/006
- 二、心理定位/010
- 三、沟通类型/014
- 四、漠视/019
- 五、特殊的沟通模式——沟通游戏/021
- 六、亲密/024

第1章

“我好，你不好”式的沟通

沟通游戏一 我抓到你了/029

情境1: 无效会议/029

情境2: 年会噩梦/034

情境3: 跳槽就是背叛/037

沟通游戏二 要不是为了你/042

沟通游戏三 看我多努力啊/049

情境1: 努力的经理人/049

情境2: 抱怨的丈夫/053

沟通游戏四 都是你的错/059

情境1: 妻子购物归来/059

情境2: 貌合神离的夫妻/063

情境3: 项目搞砸了/068

情境4: 谁来管孩子/072

沟通游戏五 摔门而去/079

情境1: 晚归的女儿/079

情境2: 报告写砸了/085

沟通游戏六 “现如今”和“想当初”/088

沟通游戏七 我只是试着帮你/094

情境1: 生病求医/094

情境2: 大龄剩女/100

沟通游戏八 虚情假意/106

沟通游戏九 让他们打起来/112

情境1: 《老友记》/112

情境2: 分权制衡/116

第2章

“我不好，你好”式的沟通

沟通游戏一 毛手毛脚的人/123

情境1: 调皮的小孩/123

情境2: 故意迟到/124

沟通游戏二 我都这样了，还能干什么 / 129

情境1: 宅在家里的男人/129

情境2: 久病的亲人/133

第3章

“我不好，你也不好”式的沟通

沟通游戏一 是的，但是/139

情境1: 论文完不成了/139

情境2: 最近累死了/143

情境3: 其实领导只想让我“听”/148

情境4: 一个想出家的人/150

沟通游戏二 酗酒的丈夫/155

沟通游戏三 踢我吧/161

沟通游戏四 法官游戏/165

情境1: 婆婆充当法官/165

情境2: 老公充当法官/171

情境3: 上司充当法官/175

沟通游戏五 家庭中的困境——怎么做都不对/178

沟通游戏六 看，你把我害成什么样子了/182

情境1: 委屈的助手/182

情境2: 顽皮的孩子/185

情境3: 冤枉的秘书/186

沟通游戏七 瑕疵/190

情境1: 不想结婚的男人/190

情境2: 挑剔的行政总监/192

第4章

“我好，你也好”式的沟通

沟通游戏一 做平凡的智者/197

沟通游戏二 做个绅士/200

沟通游戏三 我本孩童/202

附录

其他基于儿童状态的沟通模式

沟通游戏一 我不行/208

情境1: 笨儿子/208

情境2: 我不能结婚/210

沟通游戏二 事情糟透了/214

情境1: 追求完美的经理/214

情境2: 家庭主妇的烦恼/216

情境3: 超人主管/218

情境4: 挑剔者和批评家/221

沟通游戏三 差一点就成功了，除非——/223

情境1: 努力奋斗的公务员/224

情境2: 勤奋的珍妮/226

沟通游戏四 为什么受伤的总是我/228

情境1: 《甄嬛传》中的“受害者”/228

情境2: 老板的烦恼/230

沟通游戏五 长大后我就成了你/233

情境1: 像我爸一样/233

情境2: 妈妈的加强版/237

情境3: 乖乖女/239

沟通游戏六 生病住院/247

编者后记 是你玩游戏，还是游戏玩你？/251

引言

←—————→
人际沟通分析的常识

