

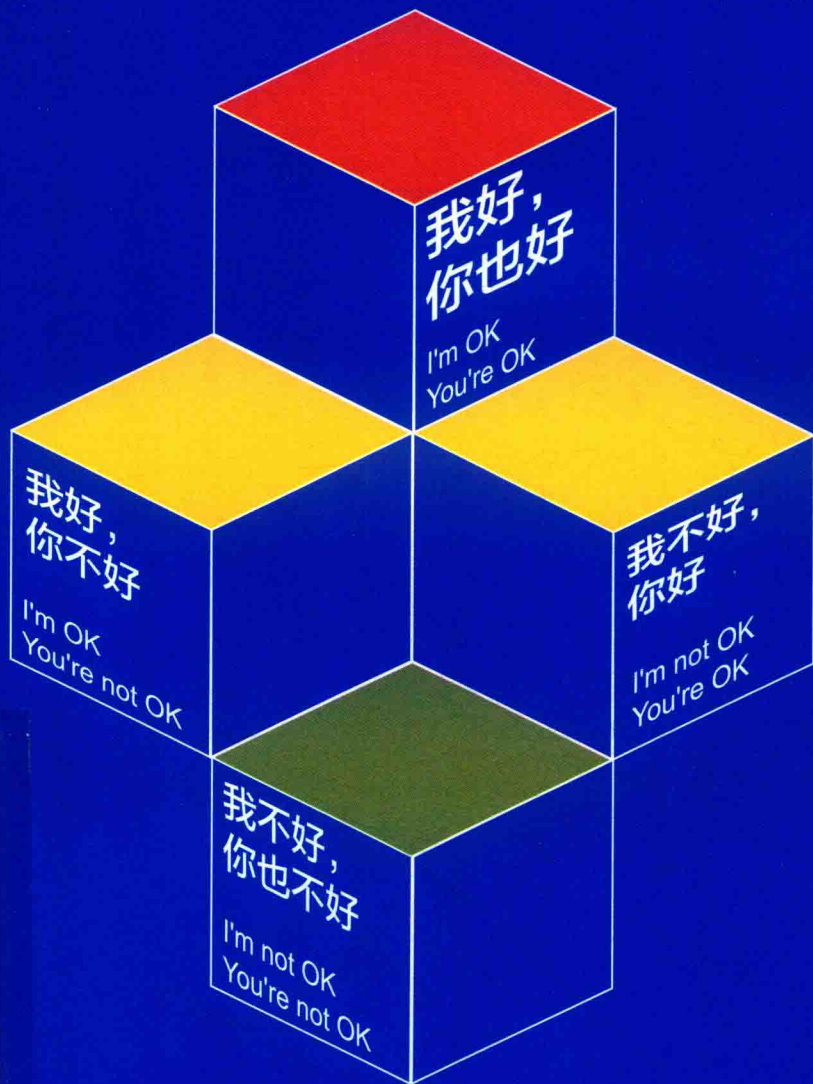
沟通赢家

玩转四大沟通模式

徐丽丽◎著

中国人际沟通分析协会推荐

4类沟通模式 × 27种沟通游戏 × 65个案例分析



非外借



机械工业出版社
China Machine Press

沟通赢家

玩转四大沟通模式

徐丽丽◎著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

沟通赢家：玩转四大沟通模式 / 徐丽丽著. —北京：机械工业出版社，2018.9

ISBN 978-7-111-60754-0

I. 沟… II. 徐… III. 心理交往 - 通俗读物 IV. C912.1-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 192225 号

所有的沟通书都告诉你：一定要听懂言外之意、话外之音——问题是怎么听？

所有的交际书都告诉你：必须换位思考，站在对方的角度看事情——问题是怎么站？

所有的口才书都告诉你：只有找到对方的潜在需求，才能把话说到他的心坎里——问题是怎么找？

在本书中，作者创造性地将专业心理学理论应用到工作和生活的沟通情境中，将沟通分为 4 大类型 27 种沟通游戏，并通过对 65 个对话案例的逐句分析，一举打破沟通困局，迅速破解话外之音、实现换位思考、挖出潜在需求，彻底改变我们对沟通的根本看法。

沟通赢家：玩转四大沟通模式

出版发行：机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码：100037）

责任编辑：姜 帆

责任校对：殷 虹

印 刷：北京瑞德印刷有限公司

版 次：2018 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

开 本：170mm×230mm 1/16

印 张：14.5

书 号：ISBN 978-7-111-60754-0

定 价：49.00 元

插 图：刘 杨

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

客服热线：(010) 68995261 88361066

投稿热线：(010) 88379007

购书热线：(010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱：hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问：北京大成律师事务所 韩光 / 邹晓东

推荐序



为徐丽丽女士关于 TA 游戏的新书所成之序

——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，孙辈们的夏日是那样的青春洋溢、那样的生气勃勃，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命如此短暂。

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中。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，我们必须做出各种选择，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痛苦。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, TA）中将这种谈话或举动称为“心理游戏”或“游戏”。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 TA，对 TA 有很深刻独到的见解，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游戏进行了深入探索。当艾瑞克·伯恩首次察觉到游戏的现象时，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

何停止自身的游戏并且和他人相处更加融洽。《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，据我所知美国和欧洲，尚未有过针对本地文化背景的 TA 游戏书籍。我本人在瑞典和中国教授 TA 时也一直使用伯恩的原著。徐丽丽为在中国文化中传播 TA 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 TA 导师我深表喜悦和自豪，至今我们合作已有 13 年之久。她是一位出色的心理咨询师，深谙使用 TA 帮助来访者之道，同时也善于利用 TA 解决自身困惑。徐丽丽亲自践行了 TA 的一个核心思想：“TA 适用于所有人，每个人都能够运用 TA 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 TA 不光能用来改变来访者的生活，同时也能改变自身生活。

艾瑞克·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这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 TA 能更好地融入中国文化的一个原因。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的生活时，本书为他们铺平了道路。

托马斯·欧嘉瑞

Thomas Ohlsson

Knäbäckshusen, Sweden, May 26, 2018



再版序

我与 TA 的亲密之旅

学习 TA（人际沟通分析学）12 年了，有时总在朋友圈里分享相关的理论，所以大家会说：“你的 TA（他）理论。”其实想想，人的一生，无时不在和“他她它”打交道。

但我们和“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小的儿童，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”；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，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“不好”，这是错误的“心理地位”；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，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，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。

我选择 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艾瑞克·伯恩，但从 TA 的老师们身上我看到了这一点。

我学习 TA 的老师，是来自瑞典的 Thomas Ohlsson，中文名字叫欧嘉瑞，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，当时想用 TA 来研究中学生的心理健康状况，需要用到一篇发表在国际 TA 杂志上的论文，

但在国内找不到。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文章复印件。由此我联系上了问卷的作者，然后写邮件问能否使用他的问卷做这个研究，他很快回信并发来了问卷。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 70 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是地铁，现在他对北京地铁的熟悉程度超过了我。

有次我带他参观北大。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，他都会去当地的古迹。在北京，他自己去了周口店，他在北京和西安看古城墙，他去过故宫 6 次。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，而不是通过盲目的愤怒和相互毁灭来解决冲突，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 10 000 个小时，仅花费在飞机上的时间就超过 1 000 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者内心的坚定和强大的力量。

在我看来，这就是 TA 的精髓。

8 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个小朋友，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，你用心的陪伴让我不再孤单，你的支持和包容让我不断发现更美好的自己！

感谢我的督导托马斯，无论我的节奏多么缓慢，你都没有放弃对我的信心。

感谢 TA 小组的成员，8 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、赵丹、季静、马雯、聪慧、改改、君妍、亚芬、陈蕾、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。

本书再版的时候，我的儿子小周末刚刚出生，我在 44 岁的时候有了自

己的第一个孩子。一路走来，我深深体会到 TA 和心理学在我生命中的重要性，她为我打破了命运的局限性，让我看到了生命的无限可能和新的希望。

写这本书，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信任和亲密！因为，只有拥有了人与人关系中的信任和亲密，我们才能成为一个人格健全的人！

徐丽丽

2018 年 6 月于北京

目录



推荐序 为徐丽丽女士关于TA游戏的新书所成之序

再版序 我与TA的亲密之旅

引言 人际沟通分析学的常识 | 1

自我状态 | 4

心理地位 | 6

沟通类型 | 9

漠视 | 13

特殊的沟通模式——沟通游戏 | 15

○ 游戏公式与戏剧三角形 | 16

亲密 | 18

第1章 “我好，你不好”式的沟通 | 20

沟通游戏一 我抓到你了 | 20

○ 情境1：无效会议 | 20

○ 情境2：年会噩梦 | 25

○ 情境3：跳槽就是背叛 | 28

沟通游戏二 要不是为了你 | 32

沟通游戏三 看我多努力啊 | 38

○ 情境 1: 努力的经理人 | 38

○ 情境 2: 抱怨的丈夫 | 42

沟通游戏四 都是你的错 | 47

○ 情境 1: 购物归来的妻子 | 47

○ 情境 2: 貌合神离的夫妻 | 52

○ 情境 3: 项目搞砸了 | 57

○ 情境 4: 谁来管孩子 | 61

沟通游戏五 摔门而去 | 66

○ 情境 1: 晚归的女儿 | 66

○ 情境 2: 报告写砸了 | 73

沟通游戏六 “现如今”和“想当初” | 76

沟通游戏七 我只是试着帮你 | 80

○ 情境 1: 生病求医 | 80

○ 情境 2: 大龄剩女 | 86

沟通游戏八 虚情假意 | 91

沟通游戏九 让他们打起来 | 97

○ 情境 1: 《老友记》 | 97

○ 情境 2: 分权制衡 | 100

第2章 “我不好，你好”式的沟通 | 105

沟通游戏一 毛手毛脚的人 | 105

○ 情境 1: 调皮的小孩 | 105

○ 情境 2: 故意迟到 | 106

沟通游戏二 我都这样了，还能干什么 | 109

○ 情境 1: 宅在家里的男人 | 109

○ 情境 2: 久病的亲人 | 113

第3章 “我不好，你也不好”式的沟通 | 117

沟通游戏一 是的，但是 | 117

- 情境 1：完成不了的论文 | 117
- 情境 2：最近累死啦 | 121
- 情境 3：其实领导只想让我“听” | 125
- 情境 4：一个想出家的人 | 127

沟通游戏二 酗酒的丈夫 | 132

沟通游戏三 踢我吧 | 137

沟通游戏四 法官游戏 | 140

- 情境 1：婆婆充当法官 | 140
- 情境 2：老公充当法官 | 146
- 情境 3：上司充当法官 | 150

沟通游戏五 家庭中的困境——怎么做都不对 | 152

沟通游戏六 看，你把我害成什么样子了 | 155

- 情境 1：委屈的助手 | 155
- 情境 2：顽皮的孩子 | 158
- 情境 3：冤枉的秘书 | 160

沟通游戏七 瑕疵 | 163

- 情境 1：不想结婚的男人 | 163
- 情境 2：挑剔的行政总监 | 165

第 4 章 “我好，你也好”式的沟通 | 168

做平凡的智者 | 168

做个绅士 | 171

附录 其他基于儿童状态的沟通模式 | 173

沟通游戏一 我不行 | 174

- 情境 1：笨儿子 | 174
- 情境 2：我不能结婚 | 177

沟通游戏二 事情糟透了 | 180

- 情境 1：追求完美的经理 | 180
- 情境 2：家庭主妇的烦恼 | 182

○ 情境 3: 超人主管 | 184

○ 情境 4: 挑剔者和批评家 | 186

沟通游戏三 差一点就成功了, 除非…… | 188

○ 情境 1: 努力奋斗的公务员 | 188

○ 情境 2: 勤奋的珍妮 | 190

沟通游戏四 为什么受伤的总是我 | 192

○ 情境 1: 《甄嬛传》中的“受害者” | 192

○ 情境 2: 老板的烦恼 | 194

沟通游戏五 长大后我就成了你 | 196

○ 情境 1: 我成了我爸爸 | 196

○ 情境 2: 妈妈的加强版 | 201

○ 情境 3: 乖乖女 | 202

沟通游戏六 生病住院 | 208



人际沟通分析学的常识

人的一生中，几乎所有负面的情绪都与我们与他人的沟通有关。人的社会性让我们时时刻刻都处在与他人的互动沟通中，但关于沟通我们知道的都是些老套的说教，比如：你应该自由表达你的想法，你不应该挑战领导的权威，你要站在对方的角度考虑问题……这样的模糊指令并不能有效地帮助我们。在咨询室里，如果遇到类似的沟通问题，来访者经常诚惶诚恐一字一句地问：“我这么说可以吗？”

怎样才是一个好的沟通过程？

其实语言交流并不是唯一的沟通方式，更多的沟通是以“潜台词”的方式存在着。曾经有个女孩问：我每次吵架都吵不过我男友，他总是指责我。这说明，她与男友在一起时，男友总是站在指导者的位置，而她在早期也接受了这种相处模式，一旦形成，改变起来自然困难。所以，在关系中，长期的

行为模式和心理地位也是一种沟通。

人际沟通分析学（TA），把这些过程剖析得非常清晰。

最早看到关于沟通的一个例子如下：

情境 A

学生：“老师，请问我这次考试得了几分？”

老师：“60 分。”

情境 B

学生：“老师，请问我这次考试得了几分？”

老师：“不好好用功，还有脸问我？”

情境 C

得知儿子的考试成绩后，爸爸对儿子说：“你哥哥考了 90 分，姐姐考了 100 分。”

三种对话中，情境 B、情境 C 给当事人的感觉很不好。但为什么不好，沟通分析理论作了如下的解释。

首先，该理论把人在沟通中的状态分为三种：父母、成人、儿童。我们虽然已长大成人，但有时仍像任性或胆小的孩子，有时我们又会不自觉地扮演或严厉或慈爱的父母——处在何种状态里决定了我们会有什么样的行为。

情境 A 的对话可称为互补沟通：提问和回答的内容对应。两个人的行为都符合自己的角色，学生问该问的，老师答该答的。这时沟通的两个人处在理性的成人自我状态里。

情境 B 的对话称为交错沟通：我问该问的，你却不答该答的。提问者得到的是非预料中的反应，沟通就会产生阻碍，话不投机半句多。发起沟通的人表达的意思很简单，仍是成人自我状态，但回应的人角色发生了变化，有了情绪，有了指责。这种沟通像是一个父亲或者母亲在指责孩子。