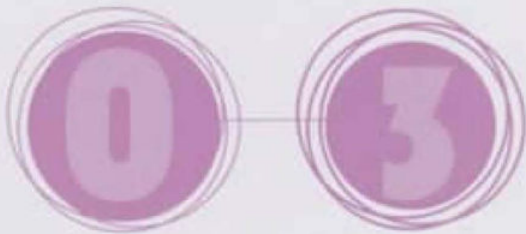


高等院校早期教育（0—3岁）专业系列教材

中国学前教育研究会教师专业发展委员会组织编写



早期教育教师与家长 沟通的理论与实践

主编 叶平枝



上海科技教育出版社

早期教育教师与 家长沟通的理论与实践

主编 叶平枝

上海科技教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

早期教育教师与家长沟通的理论与实践 / 叶平枝主编. — 上海: 上海科技教育出版社, 2019.4

高等院校早期教育(0—3岁)专业系列教材

ISBN 978-7-5428-6944-9

I. ①早… II. ①叶… III. ①早期教育—家长工作(教育)—高等学校—教材 IV. ①G616

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第025573号

责任编辑 钱吉

装帧设计 符劼

早期教育教师与家长沟通的理论与实践

叶平枝 主编

出版发行 上海科技教育出版社有限公司

(上海市柳州路218号 邮政编码200235)

网 址 www.sste.com www.ewen.co

经 销 各地新华书店

印 刷 常熟华顺印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16

印 张 11.25

版 次 2019年4月第1版

印 次 2019年4月第1次印刷

书 号 ISBN 978-7-5428-6944-9/G·4018

定 价 36.00元

高等院校早期教育（0—3岁）专业系列教材 编委会名单

主 任 张明红 郑健成

委 员（以姓氏拼音为序）

贺永琴 康松玲 凌 玲

刘 馨 马 梅 皮军功

钱 文 师宇楠 孙 杰

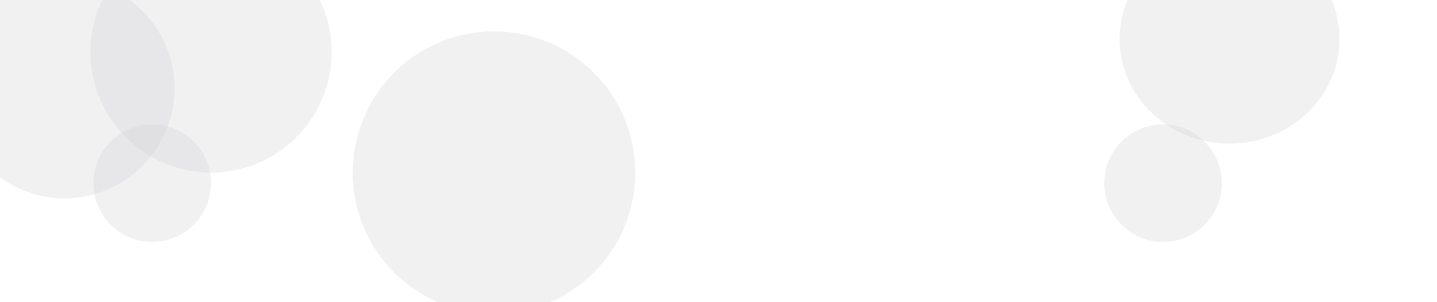
王 婷 叶平枝

总 序

0—3岁是人生的开端,是个体发展的起点,是教育的启蒙和最基础阶段。心理学、脑科学等研究表明,0—3岁是大脑、语言、精细动作等发育最快、可塑性最强的关键期,遵循0—3岁婴幼儿身心发展的特点与规律,为婴幼儿提供适宜的发展与教育条件,才能起到事半功倍的效果。重视0—3岁儿童的早期发展与教育已逐渐成为世界学前教育发展的重要趋势。21世纪初,我国政府开始加大对早期教育的关注程度和投入力度。《中国儿童发展纲要(2001—2010年)》对2001年到2010年的0—3岁婴幼儿教育发展提出了目标和策略措施。2003年,教育部等部委颁布的《关于幼儿教育改革与发展的指导意见》明确提出要“全面提高0—6岁儿童家长及看护人员的科学育儿能力”。《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》在学前教育发展任务中也强调提出要“重视0—3岁婴幼儿教育”。

我国第六次人口普查数据显示,0—3岁人口约7 000万。同时,二孩人口生育政策的实施,势必会带来未来几年内新生人口的增长,必然会带来社会、经济和教育等各个层面的影响;人们对0—3岁婴幼儿早期教育重要性的重视程度越来越高,无疑也会给0—3岁婴幼儿早期教育的发展提出新的要求。科学、健康的早期教育需要高素质、专业的早教教师队伍。截至2017年,教育部已批准54所高专、高职院校开办早期教育专业。如何加快推进0—3岁早期教育专业建设,规范0—3岁早期教育专业课程与教材建设,尽快培养和培训一批专业化程度较高的0—3岁早教教师队伍,从而引领科学和高质量的婴幼儿早期教育,是一个亟待研究的现实问题。

针对这一现实需求,中国学前教育研究会教师发展专业委员会组建了早教教师委员会,于2015年、2016年分别召开了早期教育专业建设研讨会、早期教育课程与教材建设工作推进会,积极组织全国有关领域的专家学者,已经开设和准备开设早期教育专业的高专、高职院校相关负责人深入研究制定早期教育专业人才培养方案,并组织华东师范大学、北京师范大学、广州大学、天津师范大学、哈尔滨幼儿师范高等专科学校、福建幼儿师范高等专科学校、贵阳幼儿师范高等专科学校、国家卫计委(原国家卫计委)等有关院校和政府部门的专业技术人员组成了早期教育专业课程与教材建设专家委员会,组建了由部分幼高专、卫生、保健等专业技术人员组成的早期教育专业课程建设与教材编写委员会领导小组,围绕0—3岁早期教育专业的核心课程建设,精心组织研究编写了这套0—3岁早教系列教材,由上海科技教育出版社出版。相信这套教材的编写与出版,不仅可以为已经开设、准备开设和拟加强早期教育专业建设的有关培养院校与机构提供0—3岁早期教育专业课程建设的试用、使用和实验参考,也



能成为在幼儿园、早教机构、社区早教基地等相关机构从事早期教育、早期保育护理工作、早期家庭教育指导、早教管理与科研的教育者和工作者的参考用书。同时,也期望使用本教材的院校、培养培训单位和教育工作者能够根据实践,不断补充、修改和完善,共同推进0—3岁早期教育专业的课程与教材建设。

中国学前教育研究会教师发展专业委员会

洪秀敏

2017年7月于北京师范大学

前 言

谈到人与人之间的沟通和交往,不免想起世界著名家庭心理咨询师维吉尼亚·萨提亚(Virginia Satir)的诗歌《我和你的目标》:

我想爱你,而不控制你
欣赏你,而非判断你
和你一起,而不侵犯你
邀请你,而非强求你
离开你,亦无须歉疚
批评你,而非责备
并且帮助你,而非侮辱你
如果我也能从你那里,获得相同的对待
那么我们就可以真诚地相会,且丰润彼此的生命

这么良好的人际沟通,如果天天发生在我们的身边该多么美好。每个人都有沟通的愿望,也有沟通的美好期待,但不一定能成为美好的现实,尤其是在与家长的沟通中。当我们满怀善意与家长沟通时,却往往换来他们审视的目光,怀疑的态度,甚至是恼怒、怨恨和冲突。可见,如果处理不好与家长的关系,理想的教育就无从谈起,对于早教教师而言更是如此。首先,0—3岁婴幼儿的家庭教育至关重要,家庭的氛围、环境,家长的教养理念和方式都会深刻地影响孩子的成长,这种影响远远超过早期教育机构对于孩子的影响。作为专业人员的早期教育教师,有责任和义务指导家庭教育,通过沟通与家长携手做好家园共育。其次,关系和情感是教育和健康的要素。教师与家长的良好沟通可以减少双方的内心冲突和情绪困扰,丰润彼此的生命,促进双方的身心健康和相互的成长,为家长与幼儿的关系做好示范,帮助家长建立良好的亲子关系,使孩子形成安全型依恋,为其未来的人际交往、社会适应和个性发展打下良好的基础。

鉴于上述认识,我们非常希望编写一本关于早期教育教师与家长如何沟通的教材,帮助早期教育专业的学生为未来的工作做好交往和沟通的准备。这将关系到他们职业生涯的成败和幸福感。尽管在承担任务之初是知难而上,但在我们付诸实施的时候,却发现当初对困难的预估是远远不够的。资料的匮乏和研究的不足经常使我们捉襟见肘,团队的沟通、合作和写作风格的契合也充满挑战。但是,我们边写作边学习和实践我们的沟通理念和方法,经

过近两年的努力,终于可以拿出现在的拙作抛砖引玉。

本书尽管还有诸多遗憾之处,但我们在写作过程中力图体现如下几点:一是实用性强。本书不是理论教材,而是让学生掌握与家长沟通(包括与人沟通)的理念和方法,关键是提高学生的沟通能力,所以特别注重案例的分析和实际沟通问题的解决。二是便于学生学习和掌握。各章均含学习目标、正文、本章小结、延伸学习,使学生明确学习目标,把握学习关键,通过延伸学习中的拓展阅读、学习活动、复习与思考使学生从静态、被动、接受和记忆的学习转变为主动、积极、发现、思考和解决问题的学习,以提高其学习效率和应用水平。三是注重借鉴。由于相关方面的研究资料比较匮乏,我们注重学科借鉴和国外研究与经验的借鉴,力求集中多方智慧解决沟通问题。四是全面。全书包括早期教育教师与家长沟通概述、早期教育教师与家长沟通的要素与过程、早期教育教师与家长沟通的主要内容、早教教育教师与家长沟通的原则与形式、与不同家庭成员的沟通、与特殊性格的家长沟通、与有教养误区的家长沟通以及沟通障碍的诊断与解决八章内容,涵盖早期教育教师与家长沟通的方方面面。

本书是集体智慧的结晶,全书由叶平枝进行框架设计、人员组织和统稿。写作分工如下:第一章、第二章,叶平枝;第三章、第四章,李丹珣、叶平枝;第五章,杨秋平;第六章,夏丰、李冉冉;第七章,苏玲;第八章,宋大维。在此感谢各位编写者的辛勤付出。

同时,也感谢中国学前教育研究会副理事长郑健成教授,教师发展专委会洪秀敏主任、郭亦勤副主任和张明红副主任的支持和鼓励。你们的支持和鼓励是我们克服困难的力量。

叶平枝

2018年11月于广州大学



1	第一章	早期教育教师与家长沟通概述
1	第一节	人际沟通的特点及类型
4	第二节	人际沟通的理论
9	第三节	人际沟通的心理效应
11	第四节	早期教育教师与家长沟通的意义
13	第五节	早期教育教师与家长沟通的目标
20	第二章	早期教育教师与家长沟通的要素与过程
20	第一节	早期教育教师与家长沟通的要素
27	第二节	早期教育教师与家长沟通的过程
33	第三节	关键对话
44	第三章	早期教育教师与家长沟通的主要内容
44	第一节	沟通科学的儿童观
45	第二节	沟通婴幼儿成长的过程与需要
55	第三节	沟通婴幼儿的发展经历和家庭教养情况
59	第四节	沟通婴幼儿在园情况
63	第五节	沟通积极亲子互动、亲子关系的内容
79	第四章	早期教育教师与家长沟通的原则与形式
79	第一节	早期教育教师与家长沟通的原则
88	第二节	早期教育教师与家长沟通的形式
95	第五章	与家庭不同成员的沟通
95	第一节	家庭不同成员的教养特征及问题
103	第二节	与家庭不同成员沟通的关键点

108 第三节 与家庭不同成员沟通的常用方式

113 第六章 与特殊性格的家长沟通

113 第一节 性格概述

116 第二节 与敏感型家长的沟通

118 第三节 与傲慢型家长的沟通

119 第四节 与固执型家长的沟通

121 第五节 与情绪型家长的沟通

123 第六节 与幼稚型家长的沟通

127 第七章 与有教养误区的家长沟通

127 第一节 与包办代替型家长的沟通

133 第二节 与放任（溺爱）型家长的沟通

138 第三节 与攀比型家长的沟通

144 第四节 与控制（专制）型家长的沟通

151 第八章 沟通障碍的诊断与解决

151 第一节 沟通困难

157 第二节 沟通情绪化

159 第三节 沟通表面化

163 第四节 沟通敌对

169 参考文献

170 后记

第一章 早期教育教师与家长沟通概述

学习目标

1. 掌握人际沟通的概念、特点和类型。
2. 熟悉人际沟通的理论,并能够运用理论解释和解决人际沟通的问题。
3. 熟悉人际沟通的心理效应,并能够学以致用。
4. 掌握早期教育教师与家长沟通的意义。
5. 掌握早期教育教师与家长进行人际沟通的目标。
6. 建立正确的人际沟通理念。

第一节 人际沟通的特点及类型

0—3岁是人生发展的重要阶段,也是很多年轻父母不能淡定应对的时期。为了给0—3岁的婴幼儿提供高质量的早期教育,很多父母会选择将该年龄段的婴幼儿送去早教中心接受早期教育。对于从事早期教育的教师而言,此时对婴幼儿所进行的早期教育需要与婴幼儿父母进行有效、成功的沟通才能有效提高早期教育的质量。

一、人际沟通的概念和特点

人际沟通就是人与人之间的信息交流过程。该过程具有如下特点:

(一) 过程性

沟通不是一蹴而就的,而是通过言语和非言语行为进行信息和情感的交换和互动。沟通不仅仅是信息的交换,更是情感的互动和思想上的理解以及行动上的改变,是一个过程而不是一个动作。

(二) 互动性

人际沟通不是单向的,而是双向互动的过程。表达者和倾听者形成一个沟通的环路,达成信息的传递和接收,进行着意义的交流和情感互动,并根据沟通的需要和进程不断交换表

达和倾听者的角色。换言之,信息的传递和接收可以是言语的也可以是非言语的,但彼此必须形成一个互动的环路。如果,只是“你说我说大家说”或者“我说你听”,没有彼此的交流和互动,就不能称之为人际沟通。

(三) 关系性

人际沟通中不但分享意义和情感,也显示彼此间的关系。沟通中的人际关系主要有两类:互补关系和对称关系。在互补关系中,其中一人在沟通中具有支配作用,另一人是服从作用。在对称关系中,两人的关系则是平等的。

(四) 不可逆性

俗话说,覆水难收,说出去的话就像泼出去的水,再想收回已经不可能了,随后的道歉或解释只能减少负面影响却不能完全抵消负面影响。

(五) 双向度

沟通具有两个向度:内容向度和关系向度。内容向度指向于信息本身,如早教教师与家长沟通孩子在早教中心的表现,说明育儿方法;关系向度则是指向关系和情感,家长会通过早教教师对内容向度的描述和表达洞察教师对孩子的情感,以及教师与家长之间的关系。内容向度里渗透着关系向度。有的关系向度只指向关系本身,如早教教师对于家长身体的关心,表达对家长的热情和欣赏等。

二、人际沟通的类型

(一) 言语沟通和非言语沟通

根据是否使用词语符号可以将人际沟通分为言语沟通和非言语沟通。言语沟通就是运用词语符号进行的沟通。言语沟通能够更好地表达自己的思想和情感,超越时间和空间的限制进行沟通交流。沟通较为精确、有效,应用最为广泛。如果言语表达困难就无法实现这种沟通,如聋哑人和年幼儿童。言语沟通不佳也会出现在表达能力有限的成人中或者沟通双方不能相互理解的情境下。

非言语沟通就是通过动作、表情和空间距离等实现的沟通。非言语沟通有三种方式:其一,动态无声表情,包括动态无声的目光、面部表情、手势语言和身体的移动等,如运用目光疏离或者专注表明你的重视与否;其二,通过静态无声性的身体姿势、空间距离以及衣着打扮等实现沟通,例如,相对而坐和并肩而坐的感觉是很不相同的;其三,通过非词语的声音,如重复和音调的变化,哭、笑、停顿来实现。例如,说出“你真厉害!”时的声调是亲切佩服的语气,还是轻蔑、幸灾乐祸的语气,效果截然不同。非言语沟通虽然没有言语沟通精确,却往往更为真实有力,可以更好地表达情绪和态度,因而称之为情绪语言,常常起到“此时无声胜有声”的效果。

(二) 口语沟通和书面沟通

根据沟通的方式不同,可以分为口语沟通和书面沟通。口语沟通和书面沟通是语词沟



通的基本形式。口语沟通是指借助于口头语言实现的沟通,通常提及口语沟通时,一般都是指面对面的,而通过广播、电视等实现的口语沟通通常被称为大众沟通。

开会、讲课、讨论、交谈等都属于口语沟通。口语沟通是保持整体信息交流的最好方式。口语沟通时,可以及时得到反馈并据此对沟通过程进行调节。口语沟通中,沟通者之间相互充分作用,因而沟通影响力大。

书面沟通就是通过书面文字材料进行的信息交流和沟通。由于书面沟通是沟通者经过深思熟虑书写而成,比较理性,不易失误,情绪化成分较少,便于保存,沟通的持久性效果较好。但是,因为缺乏面对面沟通的背景、及时反馈和互动,书面沟通对人的影响力不一定高于口头沟通。当然,有一种情况是特殊的,即权威的文件所激发的重视程度远比口头传达强。

(三) 有意沟通和无意沟通

根据沟通的有无目的性可以将人际沟通分为有意沟通和无意沟通。沟通一般都具有一定的目的性,因而称为有意沟通。如我们与家长沟通育儿方法、沟通对儿童发展的认识等,即使是闲聊也是有意沟通。通过闲聊增进感情或打发时间,都是沟通的目的。

除了有意沟通,生活中还有很多无目的的沟通。例如,电影院里,一个女孩的哭声让很多人流下眼泪,尽管她无意与人沟通,但她的行为影响了他人,而他人的行为又强化了她的悲痛,沟通就这样自然而然发生了。心理学家谢里夫的“光点游动”实验表明,如果你知道了别人的判断,哪怕你们之间没有说过一句话,没有进行过任何有意识的沟通,你的判断也会不自觉地受到别人影响并向别人靠拢,而且这种影响一旦发生了,还具有相当的稳定性。由此可见,无意沟通的广泛程度及对我们的深刻影响远远超出了我们的想象。文化、习俗和行为方式对我们的影响通常是通过无意沟通实现的。

(四) 正式沟通和非正式沟通

根据沟通场合的正式与否可以将人际沟通分为正式沟通和非正式沟通。正式沟通指在正式场合或正式社交情境中所发生的沟通。正式沟通无论在着装、言语沟通和非言语沟通方面都会比较规范、讲究,心理紧张度较高,沟通者努力以最好的形象和举止示人,努力留下好的印象,以获得最佳的沟通效果,实现沟通目的。例如,教师在家长会上和领导在场时的沟通就是正式沟通。其特点是沟通渠道固定,信息传递准确、规范、速度慢。但在沟通中因当事人过于重视,刻意表现,并往往存在典型的“面具效应”(即试图掩饰自己的不足),而给人不够真实、真诚之感。

非正式沟通指在非正式场合和非正式社交情境中进行的沟通,这种沟通随意、自然、轻松,如教师与家长的日常沟通。但这种沟通若过于随意则会适得其反。

第二节 人际沟通的理论

一、人际沟通的三维需要理论

社会心理学家舒茨认为,每个个体在人际互动过程中,都有三种基本的需要:包容需要、支配需要和情感需要。这三种基本的人际沟通需要与个体的早期经验密切相关,决定了个体在人际沟通和交往中所采用的行为和体验。尽管人与人之间的需求各不相同,根据环境背景变化,需求也会产生变化,在不同的文化中,人的需求也会有所不同;但是,理解人际需求会帮助我们去了解对方,知道我们的需求是如何影响我们与他人交流的方式,以及如何促使我们去与他人进行交流的。

包容需要指个体希望与人接触、交往、隶属于某个群体,与他人建立并维持一种满意的相互关系的需要。包容需要必须得到适度的满足才能发展出健康的人际沟通行为。包容需要如果在人生早期不能得到满足,例如与父母成人交往少或者与同伴交往少,就难以与人建立和谐友好的相互关系,会产生社会退缩和社会焦虑,不愿意与人沟通、不喜欢参加集体活动。如果包容需要在人生早期得到过分满足,如从小备受父母宠爱,在幼儿园和学校受到过度的关注和欢迎,个体会出现过度社会化行为,表现为难以独处、过度寻求关注、过分乐群等。只有个体的包容需要在早期能够得到适当满足,个体才会形成理想的社会行为,能根据具体的情境决定自己的行为,在乐群和独处的两极中游刃有余。包容需要的满足又可分为主动包容型和被动包容型。前者主动参与人际沟通和交往获得归属感,后者比较被动,希望别人能够悦纳自己。

支配需要是个体在权力关系上与他人建立或维持满意人际关系的需要。支配需要的合理满足,一般是在民主的家庭氛围和教育环境中,在合理的要求和自由宽松的氛围中,个体容易形成既可以顺从也可以支配的民主型行为倾向。这些个体能够较好地处理人际沟通和人际关系中与控制有关的问题,并根据实际情况适当地确定自己的地位和权力范围。相反,如果个体在早期生活中被高度控制或放任自流,个体则倾向于形成专制型或服从型等不健康的行为方式。专制型个体喜欢控制别人,讨厌被别人控制,服从型个体则喜欢听从别人的控制。

情感需要指爱和被爱的需要。情感需要的底线就是:我们需要归属感和被爱。人们无时无刻不在努力满足自己对情感的需求。举例来说,人们加入社会团体,或者参加约会活动,就是在寻求满足自己的归属感和情感需求。当个体在早期经验中情感需要没有得到满足,就倾向于在个人的情感世界深处与他人保持距离,避免与人建立亲密的人际关系。若个体在早期生活中被过度溺爱,以后会渴望爱,总是希望与别人建立亲密的人际关系。只有在



早期生活中情感需要得到适当满足的个体,才能形成理想的个人行为,他们能适当表达爱、接受爱,自信而受人喜爱。

舒兹的三维需要理论在解释群体形成与群体分解中提出群体整合原则,即群体形成的过程开始是包容,而后是控制,最后是情感。这种循环不断发生。群体分解的原则是相反的顺序,先是感情不和,继而失控,最后难以包容,导致群体分解。

二、霍曼斯的人际交往理论

为解释人们之间的交往行为,霍曼斯从“经济人”的假设和行为主义的观点进行了假设和研究。一方面,他接受人是“经济人”的假设,但另一方面,他认为应对“经济人”的认识进行修正。首先,人类所有行为都是交换行为,并不是市场中才有交换行为。其次,人们并不总是追求利益最大化,而是希望在交换关系中获得利益。再次,人在交换过程中并非常常从长计议或进行理性算计。最后,交换物不仅仅是金钱,还有赞同、尊重、依从、爱、情感等精神产品。霍曼斯坚信行为主义对人类行为具有解释力,他非常认可斯金纳的动物实验,认为“刺激—反应”可以推论到人类行为上。

为了更好地解释人类的行为,霍曼斯借用和改造了经济学和行为主义心理学的有关概念,比如行动、期望、刺激、情感、报酬、成本、投资、利润、价值、惩罚等,建构起关于人类行为的一般命题系统,解释人类行为。霍曼斯提出了关于人类行为的六个基本命题:成功命题、刺激命题、价值命题、剥夺—满足命题、攻击—赞同命题和理性命题。

一是成功命题。一个人的特定行为越是经常受到奖励,这个人就越可能采取这种行为。比如,一个人在人际沟通中越受欢迎,他就越喜欢人际沟通。因为趋乐避苦是人的基本行为倾向。

二是刺激命题。如果过去一个特定刺激或一组特定刺激的出现,总是伴随着对某人某一行为的奖励,那么,现在的刺激与过去的刺激越相似,该人越可能采取该行为或相似行为。这与条件反射实验非常相似。在巴甫洛夫的条件反射实验中,每当铃声响起就给狗喂食,之后一旦听到铃声,狗就会分泌唾液,对进食充满期待、跃跃欲试,铃声就成为希望和愉快的刺激。人也是如此,他总会选择有希望和有可能带来快乐的行为,刺激虽然不是行为本身,但却是某种令人期待的结果的昭示。例如,每次到了与家长沟通时间,都放着舒缓和令人愉快的背景音乐,教师面带笑容,和蔼可亲地与家长进行亲切的沟通交流,愉快的互动就此开始。因此,一旦听到熟悉的音乐,家长和教师就会对随后的沟通充满期待。

三是价值命题。这是人对行动价值的自然选择。在若干可供选择的行动中,他会选择最有价值的行动。例如,有的家长面对教师的预约沟通时总是说自己忙没时间,这说明他们不认为与教师沟通是最有价值的,他们还有更有价值的事情要做。这就需要我们提高沟通的水平和效果,让家长感受到沟通的价值。

四是剥夺—满足命题。如果一个人经常得到某一特定奖赏,那这个奖赏的价值或者说激

励效果就越来越小。人们总是倾向于追求新颖的奖赏和不同的感觉。例如,我们经常夸奖孩子“真棒!”,孩子对这一奖赏的期待和感觉就会越来越弱,甚至没有作用。

五是攻击-赞同命题。在人际交往中,每个人都有判断和期望。当他的行为没有得到期望的报酬,或得到没有预料到的惩罚时,他将被激怒并可能采取攻击行为;当一个人的行为得到了他期望的报酬,甚至超出预期,或者没有受到意料中的惩罚时,他会感到高兴并可能采取赞同行为。例如,在与家长沟通中,当回答“我的孩子表现如何?”时,教师采用“表现不错!”或者“跟其他孩子一样”等泛泛而谈的话语,家长一定很不满意。如果教师一脸迷茫不知道该怎么说或者含糊其词敷衍了事,那么家长可能会怒火中烧甚至会对教师进行言语攻击。相反,在回答家长问题时,教师详细描述孩子的表现以及自己的理解和解读,说明自己的教育方法,并对家长进行科学的指导,家长一定会非常高兴,并对教师啧啧称赞。

六是理性命题。个体在选择采取何种行动时,会事先进行理性分析。行动是否发生会考虑行动的价值和获得报酬可能性两个因素。行动发生可能性=价值×概率。人们会根据这个公式来决定该选择何种行动。行为的价值越大,得到报酬的概率越大,就越有可能采取相应的行动。据此,为了让家长愿意沟通,我们需要提高彼此沟通的价值,让参与沟通的家长获得相应的报偿。

三、人际交往的不确定性减少理论

该理论认为,人际交往和沟通的核心动力是为了减少不确定性。在交往和沟通过程中,交际双方都试图获取对方的信息以推断下一步的行动,同时向对方提供信息和自我表露,在此过程中,通过信息和情感的分享,交际不断深入,关系不断发展。

减少不确定性的人际交往过程一般经过三个阶段:关系开始阶段、关系个人化阶段和关系退出阶段。在第一阶段(关系开始阶段),主要交换的信息是人口统计学方面的,如年龄、文化、职业等最基本的信息,这时候的交往要按照人际交往的规范进行,大家都彬彬有礼,因为互相不了解而谨小慎微。在第二阶段(关系个人化阶段),交际双方互换的信息是关于彼此的态度、价值和信念等深层次的信息,关系进一步深入,不确定性逐渐减少,这时候的交往双方都比较自在轻松,没那么多规矩约束,随着交往的深入,双方的熟悉度增加,关系逐渐进入个人化的深交期。在第三阶段(关系退出阶段),双方已经很熟悉,不确定性基本消除,似乎没有新的信息需要交换,减少不确定性的交往动力不在,很多人决定不再交往,还有的人因为喜欢或者相互欣赏等原因,希望进一步交往。前者就是减少不确定性交往理论所揭示的原因,表现为我们因为陌生而交往,又因为熟悉而离开。后者需要用其他理论揭示交往原因,或者用减少不确定性理论,可以理解为因为喜欢需要不断挖掘对方的新信息。可见,减少不确定性是人际关系建立、发展和解体过程中的关键因素。

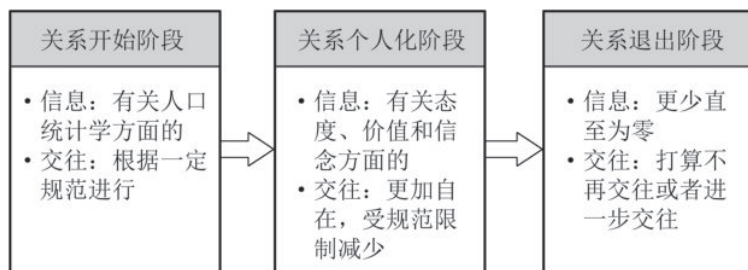


图 1-1 人际沟通减少不确定性的三个阶段

四、人际沟通分析理论

(一) 人际沟通的三种自我状态

弗洛伊德人格理论指出,人具有本我、自我和超我三个部分。本我是以快乐原则行动,自我是以现实原则行动,超我是以理想原则行动。基于弗洛伊德的人格理论,运用现象学的分析方法,美国心理学家伯恩建立了自己的人格结构模型,认为人格由三个部分构成:家长自我状态(Parent Ego State,简称P)、成人自我状态(Adult Ego State,简称A)和儿童自我状态(Child Ego State,简称C)。伯恩认为,每个人身上都存在着P、A、C这三种不同的自我状态。家长式自我(P)是由儿童幼年时在观察父母言行和接受父母教导过程中获得的经验而形成的。通过家长的教养,儿童形成对宗教、政治、道德、文化、传统、生活方式、性别角色等各方面的规范和准则,尽管其中不乏偏见和不合理的认识;通过家长慈爱和关怀的表达,儿童形成责任和爱。这些规范、责任和温情形成儿童独特的成人自我,并在随后的岁月中适时表达。儿童式自我(C)记录着幼儿期儿童有关思维、情感和动作等一切自然表现的资料。包括他们对所见所闻的行为反应以及当时内心所感受和所理解的资料。可以分为自然的儿童自我状态和顺应的儿童自我状态。自然的儿童自我状态包括天真的儿童自我状态和任性的儿童自我状态。天真的儿童自我状态表现的是儿童的自然、好奇、敏感、任性、富有想象和表情丰富等特点。一群成人在打雪仗,一个成人像孩子那样哭哭啼啼就是天真儿童自我的表现。任性的儿童自我状态的特征是愤怒的、拒绝的、攻击的、叛逆的。在儿童时期,当孩子受到挫折时就发怒,表现出反叛行为。顺应的自我来自成人尤其是父母的压制和限制。他们总认为“我不行”,发展出害羞、自卑、恐惧、服从、退缩、依赖等特点。成人式自我(A)具备的经验是通过自身的观察思考而获得的,代表着个体的成熟和理性,故能以客观、理智的态度去看待外部世界,较少受情绪的影响和支配。成人式自我需要对儿童式自我和家长式自我进行理智的认识和决定。既要避免家长式自我的过于规范和忘我,也要制约儿童式自我的任性和冲动,并协调两者以适当的形式表现出来。概而言之,家长式自我倾向于“照章办事”,儿童式自我则会“感情用事”,而成人式自我则“理性办事”。假如车行半路爆胎了,家长式自我会处于慌乱状态,因为过去没有处理过类似的事情,没有章程可循。儿童式自我会情绪化,哭啼或发火,只有成人式自我会积极想办法处理突发事件。在人际交往中,人们往