



第三章

人际沟通的相关理论



导学目标

基本目标：

识记

准确表述以下概念：沟通、人际沟通、人际沟通分析、自我状态、人生脚本、生活定位。

理解

1. 归纳沟通的特点和功能。
2. 解释人际沟通的含义、类型、层次、特征和影响因素。
3. 说出自我状态的类型。
4. 解释人生脚本的自我认知和行为模式，以及这些模式如何影响人们的生活。
5. 归纳生活定位的特点和基本类型。
6. 说明文化角度觉察的内容。
7. 说出社会交往形式的主要类型。

运用

1. 运用人际沟通中的常见类型进行沟通。
2. 运用人生脚本自我分析的步骤进行自我分析。
3. 运用结构分析的步骤模拟结构分析。

发展目标：能用积极的沟通态度处理不同情境的沟通问题，包括尊重他人观点、愿意倾听和接受反馈；提高跨文化沟通的敏感性，意识到不同文化背景对沟通的影响；具备发展解决问题的态度，能够在人际关系中应对挑战和困难。

思政目标：通过本章节学习，学生有积极的人际关系和社会责任感，更好地实践正确的价值观和道德观；了解多元文化，包容不同观点，形成开放、包容、进取的思想品质。

导 言

人际沟通是指个体之间通过语言、非语言和符号系统进行信息交流的过程。人际沟通理论涵盖了广泛的概念和模型，以解释和理解人们在交往中是如何相互影响的。这些概念和模型从不同视角诠释了人际沟通理论，帮助人们理解交流过程中的动态和复杂性。在实际应用中，这些理论可以帮助人们改善沟通技能，建立和维护组织内外关系，提高工作效率，增强团队凝聚力和归属感，消除隔阂和误解，建立互信和共识，避免信息孤岛和冲突的发生，维护组织的稳定及和谐，实现共赢和合作发展。

案 例

患者女性，29岁，某单位财务人员，因发现右侧乳房肿块2个月而就诊。自述2个月前无意中发现右侧乳房有一小肿块，无疼痛，没有在意。近来发现肿块不断增大，乳房皮肤肿胀，所以入院接受手术治疗。她感到非常焦虑，对手术过程和康复期间的情况感到担忧。一名护士负责为她提供治疗过程信息及护理支持。



3.1 案例分析

思考：请用人际沟通分析理论对此案例进行分析并提出解决方案。

第一节 沟通的基本概念

一、沟通的含义、类型

（一）沟通的含义

沟通（communication）是信息发送者遵循一系列共同规则，凭借一定媒介将信息发给信息接收者，并通过反馈以达到理解的过程（第一章有相同的内容）。简言之，沟通是一项活动，是形成人际关系的重要方法；人与人之间需要沟通，通过沟通，人们可以与周围的社会环境发生联系，社会也可以通过人与人之间的相互沟通而形成各种关系。沟通的根本目的是传递信息，信息的传递过程就是沟通，沟通的内容就是信息。

（二）沟通的类型

任何沟通都是一种“双方”之间的交流和联络。根据沟通“双方”的性质不同，沟通可以表现为人与人之间的沟通（人际沟通）、人与机器的沟通（人机沟通），以及机器与机器之间的沟通（如两传真机之间的信息传递）。根据沟通的行为活动不同，可将沟通分为以下类型：

1. 内在沟通 是指信息作用下，人对自身神经思维运动所做的各种反应，也称

内在传播。例如，独处思考或冥想就是一种内在沟通，在这个过程中通过挖掘自己过去储存的信息，自己与自己讨论，与自己过去读过的书籍进行交流，与所有对自己产生过影响的思想进行交流。

2. 人际沟通 广义的人际沟通是指内在沟通以外的一切沟通；狭义的人际沟通是指人与人、面对面的沟通。人际沟通具有规模小、直接性、范围易控制和获得的反馈机会多等特点。

3. 组织沟通 是指在一定组织内的成员与成员，组织与组织，组织与环境之间进行的信息、情感交流。组织形成的过程就是沟通的过程，组织沟通是组织活力的源泉，是组织关系的黏合剂，是组织功能的润滑油，是组织机体的防腐剂。通常采用会谈、会议、文件等形式进行。

4. 群体沟通 是指个体对群体的沟通，一般呈单向沟通。授课、演讲是群体传播中最普遍的应用形式。

5. 大众沟通 是指职业化的传播机构通过传播媒介，如广播、电视、报刊等对大众进行的传播的沟通形式。具有受众多、规模大、时效性强、无组织性、传播速度快、不易进行反馈、同时需要专门的媒介（机构）等特点，具有认识、教育、娱乐和宣传四大功能。

二、沟通的构成要素与基本模式

（一）沟通的构成要素

德国心理学家海因曾在1973年以控制论的传播模式为背景提出了沟通过程中的基本要素。完整的沟通过程是由信息背景、信息发出者、信息、信道、信息接受者及反馈六个要素组成。

1. 信息背景 信息背景（information background）是引发沟通的“理由”，如需要讨论的事物、互动发生的场所环境。信息背景反映在沟通者的头脑中，刺激沟通者产生沟通的愿望和需要，这种愿望和需要可能是清晰的，也可能是模糊的。客观存在的刺激是产生沟通的前提和依据。海因认为，一个信息的产生，常受信息发出者过去的经验，对目前环境的领会以及对未来的预期等影响，这些都称为信息的背景因素。因此，要了解一个信息所代表的意思，不能只接受信息表面的意义，还必须考虑信息的背景因素，注意其中的真实含义。

2. 信息发出者 信息发出者（message sender）是指发出信息的人，也称为信息来源。信息发出者的想法必须通过一定的形式才能进行传递，这种形式就是对信息进行编码。所谓编码就是信息发出者将要传递的信息符号化，即信息转换成语言、文字、符号、表情或动作。编码前，信息发出者先对自己的想法进行解释，并在此基础上找到恰当的表达形式。口头语言和书面语言是最常用的编码形式，除此之外，还可以借助表情、动作等进行编码。

3. 信息 信息 (message) 是指沟通时所传递和处理的信息内容, 即信息发出者希望传达的思想、感情、意见、观点等。信息必有一定的内容意义, 其内容意义可能会带有背景因素的色彩及信息发出者的风格, 可以说是上述两者的具体化。信息主要由三个方面组成。

(1) 信息代码: 是指有组织并能表达一定内容意义的信号。这些信号是按一定规则 (如语法规则) 组织起来的, 如说话时的语言组合, 写信中的词组句子等, 是信息的显示器, 具有完整性、合乎文化、能够表达一定思想的特点。

(2) 信息内容: 是指信息所代表的意义或要表达的含义。如书信中可以表达情感和具体意义的词句, 调色板上能够展示画面的各色油彩等都是信息内容, 即信息内容可以是一本书、一篇讲话、一首交响乐和一幅图画。

(3) 信息处理: 是指对信息代码和内容进行选择 and 安排的决定。决定一旦做出, 就要通过各种途径送出。

4. 信道 信道 (route of message transmission) 是指信息发出者传递信息的工具或手段, 也称媒介或传播途径, 如视觉、听觉、触觉等。在科学技术迅速发展的今天, 一条沟通渠道通常可以同时传送多种信息, 如视频、电话、会议和其他多媒体技术, 可以同时传送声音、文字、图像、数字等, 极大地方便了复杂信息的传递。在信息传递过程中, 如果沟通渠道选择不当, 沟通渠道超载或者沟通手段本身出现问题, 都可能导致信息传递中断或失真, 如选用书面报警传递火警信息显然是不合适的。因此说, 有效的沟通离不开有效的信息传递途径。

一般来说, 信息发出者 (如老师、医务人员) 在传递信息时使用的途径越多, 对方越能更多、更快、更好地理解信息内容。美国护理学专家罗杰斯在1986年做过一项信息沟通方面的调查, 结果表明: 一个人能记住他所听到内容的5%, 记住其所见过内容的30%, 记住其所讨论内容的50%, 记住其亲自做的事情的75%, 记住其教给别人做的事情的90%。

5. 信息接受者 信息接受者 (message receiver) 是指接收信息的人。从沟通渠道传递的信息, 需要经过信息接受者接收并接受之后, 才能达成共同的理解并形成有效的沟通。信息接受过程包括接收、解码和理解三个步骤。首先, 信息接受者必须处于接收状态, 其次, 将收到的信息符号解码, 即将符号信息还原为意义信息, 变成可以理解的内容, 最后, 根据个人的思维方式理解信息内容。只有当信息接受者对信息的理解与信息发出者发出的信息含义相同或近似时, 才能形成有效沟通。所谓听而不闻、闻而不解, 都会造成沟通的失败。

6. 反馈 反馈 (feedback) 是指信息接受者返回到信息发出者的信息, 即信息接受者对信息发出者作出的反应。这是确定沟通是否有效的重要环节。信息发出后必然会引起信息接受者的某种变化 (反应), 包括生理的、心理的、思想的或行为的改变等。不管这种反应或改变多么微小, 即使是在表面上看不出来的某些心理反应, 它

都是客观存在的。同时，这些反应或改变又会成为新的信息返回给信息发出者。在人际沟通中，信息发出者和信息接受者之间随时进行着角色互换，从而使人际沟通呈现出连续不断的过程。

只有通过反馈，信息发出者才能最终判断和确认信息传递是否有效；只有当发出的信息与接收的信息相同时，才能形成有效沟通。一般情况下，面对面的沟通反馈较为直接迅速；而通过辅助沟通手段进行的沟通，反馈环节易被削弱。因此，医务人员工作中应加强病房巡视，不能单纯依靠传呼器、监护仪等观察和了解病情。



3.2 沟通的构成要素示例

（二）沟通的基本模式

沟通模式是一种理论性的、简化的对沟通性质和过程的表述，它是对现实的一种重构。沟通理论的研究始于20世纪初，兴起于20年代至40年代，而真正运用科学方法提出沟通理论模式是在第二次世界大战以后。现根据沟通的发展历程，简要介绍几种主要的沟通模式。

1. 拉斯韦尔模式 1948年，美国政治学家哈罗德·拉斯韦尔对亚里士多德在《修辞学》中提出的沟通五要素进行了改造，首次提出了典型的线性沟通模式。在这个模式中，拉斯韦尔对五要素的分析是：A.控制，即沟通发出者（Who）；B.内容，说什么及怎么说（says what）；C.媒介，沟通的信道（in which channel）；D.受众，接受者（to whom）；E.效果，媒介对沟通内容的意见、态度和行为（with what effect）等。由于这五个要素的英文单词均含有一个“W”，故又称为5W模式。

拉斯韦尔模式第一次较为准确地描述了构成沟通事实的各个要素，有助于用来组织沟通问题的讨论。但它将沟通过程描述为既无受者反馈，又无各要素相互作用的单向直线型模式，使其脱离了与社会的联系，从而对后人的研究产生了消极的影响。在拉斯韦尔提出5W模式十周年时，布雷多克在《拉斯韦尔公式的扩展》（1958）中又增加了两个W：“在什么情况下？”“为了什么目的？”构成7W模式，但同样存在忽略反馈要素的缺点。

2. 申农-韦弗模式 1949年，由美国数学家申农及其同事韦弗从信息论的角度提出了“数学传播理论”的模式。其主要贡献是发现了沟通的负功能——噪声对信号的干扰。申农-韦弗模式同样也是线性模式，所不同的是该模式由四个正功能单元和一个负功能单元组成。四个正功能单元为信源（要传播的信息）、发射器（有将信息转变为信号的能力）、接收器（有将信号解释为信息的能力）、信宿（信息要送达的目的地：人或物）；一个负功能单元为噪声来源（各种干扰）。该模式十分机械地将电路原理的直线性单向过程比作人的传播过程，忽视了内容、效果、情况以及人的功能性和社会性。有学者认为，这种技术性的沟通模式只适用于机械方面，若要用于人类方面，则要进行修正和改造。

3. 施拉姆模式 1954年，美国传播学者施拉姆受美国心理学家奥斯古德的启发，

提出了循环沟通模式，该模式的贡献主要包括四个方面：一是与单向沟通模式划清界限；二是强调信息与目的地（发出者和接受者）之间只有在其共同经验范围之内才存在真正的沟通；三是传授双方在编码、解释、译码、传递和接收信息时，是相互作用和相互影响的；四是沟通是一个循环往复、持续不断的过程。

上述沟通模式大体反映了现代沟通理论的发展历程和趋势。拉斯韦尔对沟通的基本要素进行分析、研究，在理论上构建了第一种沟通模式，为这门学科的发展奠定了基础。申农、韦弗首次提出了信息的概念，并对信息传递及干扰进行了详细的研究，为沟通理论的发展开辟了道路。施拉姆等人的循环模式真实地呈现了信息交流的复杂性，较全面地反映了传播的主要过程。但是，纵观他们的研究，仍然存在许多局限性。一是研究的角度偏重报刊、广播、电视等传播媒介，其成果只能适用于宣传、新闻等领域；二是近年来的研究几乎都倾向于人际沟通、社会沟通等，而对于组织沟通这一庞大的领域却极少有人问津；三是众多沟通模式均认为人（发出者和接受者）是容易沟通的。此外，上述模式中尽管都提到了沟通中的反馈，但强调的主要是对信息的传递。因此，这些被人们引为经典的沟通模式并不能解决沟通中存在的所有问题，特别是不能解决组织沟通中的问题。

三、沟通的特点与功能

（一）沟通的特点

使人类有别于其他动物社会的主要特点是人类沟通的特性。具体有如下特点：

1. 社会性 生活在社会中的人们以信息沟通为主要方式，沟通是社会得以形成的工具。通过运用复杂的符号系统来交换信息、交流思想、融洽感情、建立联系、增强信任、调整行为、提高效率，不断推动社会的进步与发展。英文中沟通（communication）一词与社区（community）一词有共同的词根，这绝非偶然。因为如果没有沟通，就不会形成社会；同样，如果没有社会，也就不需要沟通。

2. 互动性 沟通过程是一个相互作用的过程，沟通双方不断地将自己接收信息之后的反应提供给对方，使对方能够了解自己发送信息的作用及对方接受信息的情况，即是否理解信息内容，接收信息后的心理状态，并根据对方的反应调整发送信息的速度、内容和方式等，以便达到预期的沟通目的。

3. 实用性 人们可以通过沟通建立各种各样的人际关系。通过广泛的人际交往，沟通双方可以获得学习、生活、工作、娱乐等方面的相关信息，为自己提供各方面的服务；可以产生情感和相互吸引，可以形成亲密关系。也就是说，人们在沟通过程中追求自我利益、他人利益和群体利益。

4. 动态性 沟通是一个动态系统，沟通双方在沟通过程中始终处于不间断的相互作用中，刺激与反应互为因果，如乙的言语既是对甲的言语的反应，也是对甲的刺激。

5. 关系性 沟通就是彼此建立关系。即通过沟通，人们不仅能够获得信息，也

能够显示彼此的关系。因为沟通过程涉及到关系的两个层面：一是涉及关系的情感层面，二是涉及关系的控制层面。而在控制层面中又包括互补和对称两种关系，在互补关系中，处于主动地位，一方的沟通信息可能是支配型的；在对称关系中，沟通双方都可能处于控制地位，当一方要表示控制时，另一方则可能挑战对方的控制权，以确保自己的控制权，或者是一方放弃控制权，另一方也不承担责任。在对称关系中，控制权较互补关系更为均等，但比互补关系更容易发生冲突。

6. 习得性 有人认为，人的沟通能力是与生俱来的，“口才”是天生的，甚至把一些沟通上或态度上的错误看成“是无法改变的天生性格问题”，所以很少有人注意学习和掌握沟通的方法与技巧。其实沟通能力是通过后天学习获得的，也只能在学习和实践的过程中不断提高。

7. 不可逆性 是指沟通的信息一旦发出就无法收回。因此特别提醒沟通者在沟通过程中要积极慎重，三思而行，以免产生不良影响。

（二）沟通的功能

研究发现，沟通在人的社会生活中占有重要地位。人在醒着的时候，大约有70%的时间是在进行各种各样的沟通，沟通的质量也是现代生活的标志之一。过去，人们通过信件、电报等进行沟通；现在，人们可以通过更先进的手段进行沟通，如电话、互联网等。人们通过沟通和信息交流，可以建立各种各样的人际关系。

1. 生理功能 作为信息加工和能量转化系统的人类有机体，必须接受外界的各种刺激，并对这些刺激作出反应；必须与外界环境保持相互作用，才能维持正常的生命活动。美国心理学家赫伦在1957年曾经做过“感觉剥夺”试验。他将自愿受试者关在一间与光线、声音隔绝的实验室里，并将受试者身体的各个部位都包裹起来，以尽可能减少触觉体验。实验期间，除给受试者必要的食物外，不允许他们接受其他任何刺激。结果，仅仅经过三天，受试者的整个身心就出现严重障碍，甚至连大动作的准确性也受到严重损害。研究结果提示：缺乏满意的沟通甚至可能危及生命。

2. 心理功能 沟通的心理功能主要表现在两个方面：

（1）满足与他人沟通互动的需求：人是一种社会动物，人与人之间的相处就像人们在生活中需要水和食物一样重要。人若失去了与他人相处的机会，大都会产生一些症状，如产生幻觉、丧失运动功能及出现心理失衡等。在某种意义上，当前我国出现的心理咨询、知心电话、心理热线等都是为求助者提供一个开放性的沟通机会。据报载，美国有一位老太太登广告说，随时接受来访者倾诉心曲，每小时收费15美元，结果竟生意兴隆，预约者甚至排满了半年时间。从这些类型的社会服务受欢迎的程度我们可以看出，沟通对于人们的心理健康有着十分重要的作用。

（2）满足识别与肯定自我概念的需求：自我概念是关于自己的概念，包括对自己的观察、评价，对自己的身份和角色的认识，对自己应该怎样行事及别人对自己如何评价等方面的观念。人的自我概念是在与人的沟通过程中逐步形成和发展起来的。在

童年早期,人的心理世界中自己与别人及整个世界都处于混沌一片的非分化状态。自己的手指和玩具没有区别,咬手指和咬玩具是一样的,只是咬手指更方便一些。一直到儿童在长期的与人沟通的过程中学会了语言之后,才开始形成自我概念。沟通为人们提供探索自我及肯定自我的平台,人们希望从沟通的结果中能找到自己被肯定、受重视的答案。与他人沟通后得到的结果是自我肯定的来源,如果剥夺了与人沟通的机会,人们将失去自我识别感。

3. 社会功能 每个人都生活在特定的社会环境中,都不能离开社会而独立生存。然而,生活在社会中的个体和群体,大多都局限于一定的活动圈内,存在着或多或少的封闭性,要打开封闭,唯有借助沟通。人际关系提供了社会功能,以个体作为生活与生存单位的人,通过沟通的纽带联结成为社会群体,形成不同的社会关系。因此,人际沟通是整体社会运动的一种机制,社会中绝大多数的信息传播和反馈,都与人际沟通有关。人们凭借沟通的社会功能可以发展和维持与他人间的关系。凭借沟通,人们可以发展、改变或者维系社会关系;凭借沟通,个体可以接受社会信息,学习各种知识,并联合起来开展活动;凭借沟通,人们可以树立社会意识,增强岗位能力,优化综合素质,强化协作精神,逐步成为社会需要的合格人才。

4. 决策功能 生活中的人们经常进行各种决策。无论是今天要穿哪一套衣服,明天是否要去看医生,或者是否该给对方一个微笑等,都是在履行决策功能。有的时候,人们依靠自己决策;有的时候,则需要与他人商量后再决策。而人际沟通则刚好满足了决策过程的两个方面:促进信息交换和影响他人。正确和适时的信息是有效决策的前提。



思维导图 3.1

第二节 人际沟通理论

人际沟通随着人类社会的形成而产生,是人类社会交往的基本形式,是人们彼此之间运用语言符号系统或非语言符号系统传递信息的过程,也是建立人际关系的基础。理解人际沟通的相关理论,能促进人们之间的有效沟通。

一、人际沟通的含义与类型

(一) 人际沟通的含义

人与人之间通过人际沟通交流信息,既可以将信息传递给他人,又可以获得自己需要的信息。人们通过沟通,可以诉说自己的喜怒哀乐,促进双方的情感交流,增加个人的安全感,消除孤独、空虚等情绪,化解忧虑及悲伤,从而使人心情愉悦,精神振奋,维持正常的精神心理健康。人与人之间的不断交往及沟通,为个体提供大量的社会性刺激,不仅利于个体社会性意识的形成与发展,而且在个体与他人的比较中可以认识及完善自己。通过沟通,人们明确在社会中需要遵循的团体规范和社会行为准

则,规范自身的社会行为,保证社会处于和谐、稳定、有序的状态之中。此外,当社会成员间出现误会或冲突时,人们可通过人际沟通,理解他人的处境和感受,认识自己的缺陷或向他人表明自己的思想、观点或意见,可消除矛盾,从而协调人际关系。在与其他人交往和沟通过程中,人们可以获得对自己有意义的知识、信息和社会经验,从而改变自己的知识结构,提高综合能力。此外,通过与他人交换意见,分享思想及感受,人们也可以改变自己原有的态度,形成对人、事、物的正确认识。

(二) 人际沟通的类型

1. 按沟通符号分类 按沟通使用的符号系统分为语言沟通与非语言沟通。

(1) 语言沟通:语言沟通(verbal communication)是指使用语言、文字或符号进行的沟通。语言沟通是一种最准确、最有效、运用最广泛的沟通方式。语言沟通过程可以超越时空限制,既可以记载、研究和撰写人类的历史与现状,也可以将先进的思想和知识与更多的人分享。同时,根据语言的表达形式,又可分为书面语言、口头语言和类语言。①书面语言(writing language):书面语言是指以文字及符号为传递信息工具的交流载体,即写出的字,如报告、信件、文件、书本、报纸等。书面沟通不受时空限制,传播范围广,具有标准性及权威性,并便于保存,以便查阅或核查。②口头语言(oral language):口头语言是指以语言为传递信息的工具,即说出的话,包括交谈、演讲、汇报、电话、讨论等形式。口头语言具备信息传递快速、反馈及时、灵活性大、适应面广以及可信度较高等优点。口头语言沟通是所有沟通形式中最直接的方式。③类语言(analogous language):类语言是指伴随沟通所产生的声音,包括音质、音域及音调的控制、嘴型的控制,发音的清浊、节奏、共鸣、语速、语调、语气等的使用。类语言可以影响沟通过程中人的兴趣及注意力,且不同的类语言可以表达不同的情感及态度。

(2) 非语言沟通(nonverbal communication):非语言沟通指不使用词语,而是通过身体语言传递信息的沟通形式,伴随着语言沟通而存在的一些非语言的表达方式和情况。包括仪表、面部表情、身体的姿势、动作、气质、目光的接触、沉默以及空间、时间和物体的使用等。有研究显示,35%的社会信息是由语言传递的,其余的65%往往是由非语言传递的。

2. 按沟通渠道分类 按沟通的渠道分为正式沟通与非正式沟通。

(1) 正式沟通(formal communication):正式沟通是指通过正式的组织程序,按组织规定的线路和渠道进行的信息传递与交流。如会议制度、汇报制度、文件的下传与呈送,组织之间的公函往来等。正式沟通具有沟通渠道比较固定、信息传递较为准确、沟通速度较慢、受重视程度较高等特点;同时,在正式沟通过程中经常存在典型的“面具”效应。

(2) 非正式沟通(informal communication):非正式沟通是指正式沟通渠道之外的信息交流传递。非正式沟通是建立在日常人际关系基础上的一种自由沟通,没有明

确的规范和系统,不受正式组织体制的约束,不受时间和场合的限制,没有固定的传播媒介,形成信息流通的“自由市场”,如组织成员的私下交谈、朋友聚会、各种传闻、小道消息等。非正式沟通具有沟通形式方便灵活,不受限制,内容广泛,信息传递速度较快等特点。所以,非正式沟通有利于传播一些不便于正式沟通的信息;有利于获得一些正式沟通中难以获得的信息。但在进行非正式沟通时应注意:非正式沟通形式随意,传递信息可能不可靠,因此应甄别信息的真实性,不可轻信。

正式沟通和非正式沟通都客观存在于组织机构中,两种沟通渠道是相辅相成的,不是对立的。有效管理者通常以正式沟通为主,但不应忽略非正式沟通的作用,必要时可通过非正式沟通来提高效率。

3. 按沟通流向分类 按沟通信息的流向分为纵向沟通与横向沟通。

(1) 纵向沟通 (vertical communication): 纵向沟通是指沿着组织的指挥链在上下级之间进行的信息传递,又可进一步分为上行沟通渠道和下行沟通渠道两种形式。

下行沟通渠道是指上级机关按照隶属关系自上而下进行的沟通。主要用于上级对下级传达政策、下达任务与目标,提供关于组织程序和行动的情况,即“上情下达”,具有指令性、法定性、权威性和强迫性等特点。

上行沟通渠道是指自下而上的信息交流,即“下情上达”,也称反馈。其具有非命令性、民主性、主动性和积极性等特点。

(2) 横向沟通 (horizontal communication): 横向沟通是指在组织内部横向部门和人员间进行的信息传递,又可进一步分为平行沟通渠道和斜行沟通渠道两种形式。

平行沟通渠道是指在组织内部同一层次的人员之间进行的,具有非命令性、协商性和双向性的特点。

斜行沟通渠道是指在组织内部既不在同一条指挥链,又不在同一层次的人员之间的沟通,具有协商性和主动性的特点。

4. 按沟通方向分类 按沟通有无信息反馈分为单向沟通与双向沟通。

(1) 单向沟通 (one-way communication): 单向沟通是指一方只发送信息,另一方只接收信息的沟通过程。如作报告、讲课、演讲、观众看电视、听众听广播、领导布置任务等。在进行单向沟通时,应该特别注意沟通渠道的选择、受访者的接受能力、信息发送的完整性和表达的准确性等。单向沟通具有接受者面广,信息传递速度快,不易进行反馈,容易形成误解等特点。

(2) 双向沟通 (intercommunication): 双向沟通是指沟通双方同时互为信息的发出者和接受者。如谈心、讨论、病史采集、健康指导等。双方的信息可以通过反馈环节形成一个循环往复的过程,因此,具有信息内容较为准确,有利于联络双方感情,增强信息接受者的信心,信息传递速度较慢等特点。

5. 按沟通目的分类 按沟通的目的分为征询型沟通、告知型沟通与说服型沟通。

(1) 征询性沟通 (inquiry communication): 征询性沟通是指以获得期待的信息为

目标的沟通。一般通过提问的方式进行。医患之间征询型沟通的主要形式是评估性交谈，即医务人员收集患者相关信息的过程。医务人员通过征询型沟通可以获得患者的既往健康问题、遗传史、家族史，患者目前的健康、精神、心理状况，患者住院的主要原因和对医疗、护理的主要需求，患者的日常生活方式和自理能力等信息。这些信息的获得可以为医务人员后续的治疗和护理提供可靠依据。

(2) 告知型沟通 (informative communication)：告知型沟通是指以告知对方自己的意见为目标的沟通。通常采用言语沟通的方式，医务人员可以通过告知型沟通方式为患者提供信息，如进行自我介绍、医院环境和规章制度介绍等。

(3) 说服型沟通 (persuasive communication)：说服型沟通是指以改变对方态度为目标的沟通，主要采用说理的方式进行。因说服型沟通是以改变他人的观点、态度、思想、情感为目的，而不是简单的信息传递过程，因此难度较大。医患之间的说服型沟通常以指导性交谈的形式出现，即由医务人员（指导者）向患者（被指导者）指出健康问题的原因，提出解决问题的方法，说服患者采取有利于健康的行为方式。临床上常见的说服型沟通还有规劝、批评和调解等形式。

6. 按沟通内容分类 按沟通内容分为思想沟通、信息沟通与心理沟通。

(1) 思想沟通 (idea communication)：思想沟通是指意识形态，包括哲学观点、政治观点、法律观点以及伦理道德方面的沟通。

(2) 信息沟通 (message communication)：信息沟通是指知识的传递与交流。在科技信息爆炸的时代，人们每时每刻都在进行信息交流，信息已作为一种重要的资源与自然资源、人力资源并列为三大资源。

(3) 心理沟通 (psychological communication)：心理沟通是指心理活动方面的信息传递和交流。包括情感沟通、兴趣沟通、性格沟通等。管理上的感情投资、教学中的兴趣效应、工作中的激励机制、战场上的鼓舞士气等都属于心理沟通范畴。

7. 按沟通意识分类 按沟通过程中有无意识性分为有意沟通与无意沟通。

(1) 有意沟通 (conscious communication)：有意沟通是指沟通者对自己的沟通目的有所意识的沟通，即具有一定目的性的沟通。如通常的谈话、写信、讲课、打电话，医务人员工作中的心理治疗、护理、了解病情，甚至平常的闲聊等都是有意沟通。表面上看闲聊好像没有目的，实际上闲聊本身就是目的，通过闲聊排解孤独，消磨时光。

(2) 无意沟通 (unconscious communication)：无意沟通是指在与他人的接触中没有意识到的信息交流。事实上，出现在我们感觉范围中的任何一个人，都会与我们有某种信息交流。如医务人员白天巡视病房时，发现一位患者入睡，尽管睡觉的患者并没有发生让医务人员降低声音的沟通过程，但医务人员会自觉不自觉地放轻走路脚步声和压低说话声音；再如，当几个医学生同时在一个实验室里练习操作时，不管他们之间是否认识，他们都会自觉不自觉地比一个人练习时表现得更认真。这些现象

都说明无意沟通经常发生在我们周围，其广泛程度也远远超过我们的想象。

二、人际沟通的层次与特征

（一）人际沟通的层次

1. 按沟通信息分层 美国心理学家鲍威尔提出沟通有五个层次，随着相互信任程度的增加，层次逐渐升高，沟通的信息也逐渐增加。

（1）一般性交谈：是指一般性社交应酬的开始语，属于沟通中的最低层次。如“你好”“今天天气真好”“下班了”“你吃饭了吗”“有空来家坐坐”之类的寒暄、应酬式语言，这种交谈方式有利于短时间内打开局面和帮助建立关系，因为一般性交谈不需要深入思考，也无须担心说错话，能够让人有“安全感”。但是，医患之间如果长期停留在这个沟通层次上，将不利于引导患者说出有意义的话题。

（2）陈述事实：是指不参与个人意见，不牵涉人与人之间的关系，报告客观事实的沟通。在沟通双方还未建立信任感时，交谈多采用陈述事实的方式，防止产生误解或引起麻烦。医务人员运用这种沟通方式有利于了解患者的情况，但应注意，在此层次上的沟通主要是让患者叙述，医务人员最好不要用语言或非语言性行为影响患者的陈述。

（3）交换看法：是指沟通双方已经建立了一定的信任，可以彼此交换看法，进行交流意见的沟通。在此层次上，双方容易引起共鸣，获得认可或产生同情感。作为帮助者的医务人员，在沟通时应注意不要流露嘲笑的表情，以免影响患者的信任和继续提出自己的看法和意见，从而又退回到沟通的第二层次。

（4）交流感情：是指沟通双方彼此无戒心，有了安全感时进行的沟通。在此层次上，沟通双方愿意说出自己的想法和对各种事件的反应，尊重彼此间的感情和分享感觉。为了给患者创造这样一个适合的感情环境，医务人员应做到坦率、真诚、热情并正确理解患者，帮助患者建立信任感和安全感。

（5）沟通高峰：是一种短暂的、完全一致的、高度和谐的感觉。这种感觉偶尔产生在第四层次的沟通时，是沟通双方分享感觉程度的最高层次，也是沟通交流希望达到的理想境界。

由上面五种沟通层次可以看出，沟通层次的主要区别是每个人希望与他人分享自己真实感觉的程度，而这种希望又取决于沟通双方的信任程度。

在医患交往中，各种沟通层次都可能出现，而沟通双方的信任程度是决定沟通层次的关键因素。在与患者沟通的过程中，医务人员应让患者自主选择交流方式，不要强迫患者进入更高层次的沟通。医务人员自己本身也要加强对医患沟通或周围人群沟通层次的评估，即是否与所有人都只能进行一般性交谈，是否存在因为自己的语言行为不妥而使患者不愿意与自己进入高层次沟通的情况。

2. 按沟通效果分层 按沟通的效果分为沟而不通，沟而能通与不沟而通。

(1) 沟而不通：是指花了很多时间却没有达成有效沟通的沟通。也就是说花了时间沟通，但没有取得沟通效果，这种现象称之为“沟而不通”或无效沟通。造成“沟而不通”的原因很多，如不善于倾听、自以为是、存在偏见、缺乏反馈、缺乏技巧等。

(2) 沟而能通：是指沟通渠道畅通的沟通，即沟通双方能在和谐的气氛中畅所欲言，交流感情。正如人们常说的只要关系够、交情深、场合适宜，就能有话直说，有话实说，沟而能通。

(3) 不沟而通：是指人与人之间在高度默契时形成的沟通。是一种特有的高效而快速的沟通，一种难得的沟通美景，即人们常说的“心有灵犀一点通”，甚至不用说话就知道对方的体验和感受。不沟而通并非一般的人际关系所能达成的沟通情境，是一种将心比心，通过心与心的感应进行能量传输的沟通。

(二) 人际沟通的特征

1. 积极互动 人际沟通不同于两套设备间的简单“信息传输”，沟通的双方都是积极的主体。这就表示参加人际沟通的每个人都希望自己的沟通对象具有积极性，希望沟通过程是一个相互影响，相互作用的积极过程。所以，在沟通过程中，信息发出者应准确判断对方的情况，分析沟通的动机、目的和态度等，并预期沟通的结果。因为人际沟通过程不是简单的“信息传输”过程，而是一种积极的信息交流过程。

2. 符号共识 人与人之间的信息交流不同于设备之间的信息交流，沟通双方借助符号系统相互影响。作为信息交流结果的沟通符号，只有在信息发出者和信息接受者共同掌握统一的编码译码系统的情况下才能实现。在人际沟通中，沟通的双方应有统一的或近似的编码规则和译码规则。这不仅指双方应有相同的词汇和语法体系，而且要对语义有相同的理解。而语义在很大程度上又依赖于沟通情境、社会背景、沟通场合以及沟通者的社会、政治、宗教、职业和地位等，他们之间存在的差异都会对语义的理解产生影响。这个法则用一般的话说，就是要使用双方都熟悉的同种语言来进行沟通。

3. 目的明确 在人际沟通中，沟通双方都有各自的动机、目的和立场，都设想和判定自己发出的信息会得到什么样的回答。即人与人的沟通是以改变对方行为为目的，是一个沟通者对另一个沟通者的心理作用过程。

4. 情境制约 任何人际沟通都是在一定的情境下进行的，因此，情境因素始终对人际沟通产生制约作用。这些因素包括社会性、心理性、时间性、空间性等可能影响人际沟通的相关因素，这些相关因素可能有利于人际沟通的进行，也可能对人际沟通产生特殊的沟通障碍。

(三) 人际沟通的信息失真 (information distortion)

1. 信息失真的定义 人际沟通的基本要求是要保持信息在沟通过程中的真实性。在信息传递的过程中，由于信息接受者的加工和转换，容易使沟通前后的信息不完全

一样。如果这种不一样仅仅表现在信息的表达形式上,则不影响沟通功能和效果,也不叫信息失真;如果这种不一样表现在信息的含义上,则导致沟通功能和结果受影响,就称为“信息失真”。

信息失真主要表现为添加、省略和改变三方面。有人做过这样一个实验,让被试者观察A图形10秒,隔5分钟后,根据回忆画出B图形;然后传给另一个被试,观察10秒,隔5分钟后画出C图形……直到第六个人画出的F图形,会和原来的A图形差异较大。同样,口头语言传递发生的信息失真在群体中也比较常见。

2. 信息失真的原因 信息失真主要有以下几种原因:

(1) 异常原因:信息接受者为了某种企图故意夸张、削弱或改变信息内容的意义,从而造成信息失真。

(2) 常见原因:由于信息接受者个人的态度、经验、期待等不同,对信息的理解、知觉又带有一定的选择性和倾向性,容易按照自己的理解进行传递,从而造成信息失真。

(3) 正常原因:由于信息接受者遗忘造成的信息失真。

三、人际沟通的影响因素

影响人际沟通的主要因素有以下几个方面:

(一) 环境因素

1. 物理环境(physical environment) 是指进行沟通的场所,包括环境的安静程度、光线、温度等。如环境中有很多噪声、光线不足、温度过高或过低等都会影响沟通者的心情和效果。

(1) 安静度(the level of silence):环境安静是保证口语沟通的必备条件。环境中的噪声,如机器的轰鸣声、临街的喇叭声、电话铃声、开关门窗的碰撞声、嘈杂的脚步声、各种喧哗声以及与沟通无关的谈笑声等,都会影响沟通的正常进行。当沟通一方发出信息后,外界的干扰可以导致信息失真,造成另一方无法接受信息或误解信息含义,发生沟通障碍。因此,医务人员与患者沟通时,应该选择一个安静的环境,注意排除噪声源,以增强沟通效果。

(2) 舒适度(the level of comfort):如房间光线昏暗,沟通者看不清对方的表情,室温过高或过低,房间里气味难闻等都会影响沟通者的注意力。一般情况下,在医院这种肃穆安静的环境中进行医患沟通,患者身处冷色调的病室,面对身着白色工作服的医务人员,会产生一种受压抑的心理不适感,从而限制和影响护患间的沟通。

(3) 相距离度(the level of distance):心理学家研究发现,根据沟通过程中保持的距离不同,沟通也会有不同的气氛背景。在较近距离内进行沟通,容易形成融洽合作的气氛。而当沟通距离较大时,则容易形成敌对或相互攻击的气氛。不仅如此,沟通的距离还会影响沟通的参与程度。

2. 心理环境 心理环境 (psychological environment) 是指沟通双方在信息交换过程中是否存在心理压力。如沟通时缺乏保护隐私的条件,或因人际关系紧张导致的焦虑、恐惧情绪等都不利于沟通的进行。

(1) 隐秘因素 (confidential factor): 凡沟通内容涉及个人隐私时,若有其他无关人员在场 (如同室病友、清洁工,甚至包括患者家属),就会影响沟通。因此,医务人员在与患者交谈时,应该注意环境的隐秘性,条件允许时最好选择无人打扰的房间,无条件时注意说话的声音不要过于大声,尽量避免打扰他人。

(2) 背景因素 (background factor): 是指沟通发生的环境或场景。沟通总是在一定的背景中发生的,任何形式的沟通都会受到各种环境背景的影响,包括沟通中的情绪、态度、关系等。如学生正在自由交谈,突然发现学校领导或老师在旁边,就会马上改变交谈的内容和方式。有人专门对异性之间的沟通方式进行研究,发现自己的配偶在场或不在场时,夫妻各自在与异性沟通时会表现出明显的不同。如自己的妻子在场,丈夫会与异性保持较远的距离,表情也较冷淡;而自己丈夫在场时,妻子不仅与异性间保持更远的距离,而且笑容也会明显地缺乏魅力,使整个沟通过程变得短暂而匆促。由此可见,在某种意义上,与其说沟通是由沟通者自己把握的,不如说是由沟通背景控制的。

(二) 个人因素

1. 年龄因素 不同年龄阶段的人对于交往目的、动机、方式等有所不同。

(1) 交往的目的和动机: 不同年龄段的人对于人际交往的目的和动机有着不同的需求和心态。在儿童期,人际交往更多的是基于游戏和好奇心,而在青春期和成年期,人际交往则更多地涉及到感情、社会关系等方面。在老年期,人际交往则主要指与家庭成员或同辈之间的互动。

(2) 交往方式和沟通方式: 随着年龄的增长,个体的交往方式和沟通方式也会发生变化。在幼儿时期,人际交往以非语言交流为主,如表情、动作等。而在青春期和成年期,人际交往则更多地依赖于语言能力,即口头和书面的交流。在老年期,受到身体健康和认知功能的限制,老年人的人际交往方式更多的是面对面的交流和身体上的靠近。

(3) 交往圈子和人际关系: 不同年龄段的人有着不同的交往圈子和人际关系。在幼儿时期,人际关系主要以亲近的家人和朋友为主。随着年龄的增长,人际关系逐渐扩展到学校和社交圈。在青春期和成年期,则主要包括异性、好友和工作伙伴等不同的人际关系。在老年期,则主要集中在同辈之间和家庭成员之间。

2. 性别因素 男性和女性之间的沟通差异可能会导致误解和不信任。

(1) 表达方式不同: 男性在表达情感时往往更直接、简洁,而女性则更倾向于表达自己的情感和细节。

(2) 交流目的不同: 男性和女性在交流中的目的也不同。男性更注重问题的解决

和结果,而女性更倾向于分享和沟通情感。当一位女士和别人分享她的感受时,她不一定需要得到一个解决方案,而只是希望得到理解和支持。

(3) 非语言沟通的理解程度不同:男性和女性在理解非语言信号(如面部表情、肢体语言和声音语调)方面也存在差异。女性比男性更擅长识别非语言信号,并且在交流中更依赖这些信号来理解对方的情感和意图。

3. 心理因素 日常生活中,沟通活动常常受到人的认知、性格、情感、情绪等多种心理因素的影响,严重时可引起沟通障碍。

(1) 情绪(mood):情绪是指一种具有感染力的心理因素,可对沟通的有效性产生直接影响。轻松愉快的正性情绪能增强一个人的沟通兴趣和能力;而生气、焦虑、烦躁等负性情绪可干扰一个人传递或接收信息的本能。当沟通者处于特定的情绪状态时,常常会对信息的理解“失真”。如当沟通者处于愤怒、激动的状态时,对某些信息会出现过度反应(超过应有限度),甚至误解的现象;当沟通者处于悲痛、伤感的状态时,对某些信息出现淡漠、迟钝的反应(达不到应有的限度),同样也会影响沟通。因此医务人员应有敏锐的观察力,及时发现隐藏在患者心理深处的情感;同时也要学会控制自己的情绪,以确保自己的情绪不妨碍有效沟通。

(2) 个性(personality):个性是指个人对现实的态度和他的行为方式所表现出来的心理特征,是影响沟通的重要变量。一个人是否善于沟通、如何沟通,与他本身的个性密切相关。热情、直爽、健谈、开朗大方、善解人意的人易于与他人沟通,相反,内向、固执、冷漠、拘谨、狭隘、性格孤僻、以自我为中心的人则很难与人正常沟通。一般情况下,性格内向的人愿意一个人独处,不善于人际沟通,与他人沟通的愿望也不强,但也有少数性格内向的人可以与知己建立长期稳定的沟通渠道,形成深厚的感情和友谊;而性格外向的人愿意与人共处,善于与人沟通,与他人沟通的愿望较强,容易获得社会信息和在公共场合中产生较大的影响。但性格外向的人由于沟通范围过于广泛,容易影响沟通深度。因此,无论属于哪一种类型的个性,作为医务人员都要避免个性中过于挑剔、冷漠、偏执的不良心理特征,与患者建立良好的沟通渠道。

(3) 认知(cognition):认知是指一个人对待发生于周围环境中的事件所持的观点。由于个人经历、教育程度和生活环境等不同,每个人的认知范围、深度、广度以及认知涉及的领域、专业都有差异。一般说来,知识水平越接近,知识面重叠程度越大(如专业相同或相近),沟通时越容易互相理解。知识面广、认知水平高的人,比较容易与不同认知范围和水平的人进行沟通。因为信息发出者把自己的观点编译成信息符号的过程是在自己的知识和经验内进行的;同样,信息接受者也只能在自己的知识和经验范围内对信息符号进行解译,如果传递的信息符号是在对方的知识范围之外,就会影响沟通效果,甚至造成无法沟通的局面。

(4) 态度(attitude):态度是指人对其接触客观事物所持的相对稳定的心理倾

向，并以各种不同的行为方式表现出来，它对人的行为具有指导作用。态度是影响沟通效果的重要因素。真心诚恳的态度有助于沟通的进行，缺乏实事求是的态度可造成沟通障碍，以至于无法达到有效沟通。

(5) 角色 (role): 角色是指人在社会结构或社会制度中一个特定的位置，是一定地位的权利和义务的语言、行为及思想的表现。由于人们处于不同的政治、宗教或职业角色，使人们形成了不同的意识，导致人们对同一信息可能作出的不同解释，从而形成一种沟通障碍。如不同党派的人对同一事件可能会有完全不同的看法；不同职业的人在沟通中常有“隔行如隔山”的困难；在组织中地位高的人和地位低的人进行沟通时，地位低的人往往不敢畅所欲言。另外，信息发出者的角色身份也会影响信息的接受程度，相同的信息内容，由于信息发出者是信息接受者的领导、下属、朋友、熟人时，其沟通的结果也都可能大相径庭。

4. 身体因素 (body factor) 是指由于沟通者的身体原因造成的影响。

(1) 永久性的生理缺陷：永久性的生理缺陷包括：①感官功能不健全，如听力弱、视力障碍，甚至是听力障碍者、盲人等；②智力发育不健全，如智障、痴呆等。有永久性生理缺陷的人其沟通能力将长期受到影响。与这些特殊对象进行沟通时应采取特殊的方式，如加大声音强度和光线强度，借助哑语、盲文等。

(2) 暂时性的生理不适：暂时性的生理不适包括疼痛、饥饿、疲劳、气急等生理不适因素，这些因素容易使沟通者在沟通时难以集中精力，但当这些生理不适消失后，沟通又能正常进行。

5. 文化因素 (cultural factor) 文化包括知识、信仰、习俗、价值观、个人习惯和能力等，它规定和调节着人们的行为。不同种族、民族、文化、职业和社会阶层的人由于文化背景的不同，对沟通行为所赋予的意义可能会千差万别，很容易使沟通双方产生误解。美国的文化学家做过一些调查，认为东方人注重人际关系的和睦，谦恭、好客、尊敬老人、感恩、群体观念强；而西方人注重时间效率、个人价值、男女平等。这点在人际交往中是有体现的，如东方人作报告或发言前，总喜欢说一些谦虚词，如“准备不充分”“水平有限”等，发言结束时还要补充说明刚才的发言是“抛砖引玉，请批评指正”等；而西方人则喜欢一上场就先进行一番自我表扬，特别说明自己准备得如何充分，讲完了还要对别人的恭维话进一步发挥：“我确实讲得很清楚……”我国地域广阔，有道是“十里不同俗”。这些依从于民俗文化而形成的影响沟通的因素是人们在沟通中必须注意的。理解并尊重对方的文化传统将有利于沟通。

6. 语言因素 (language factor) 客观事物和人的思想意念以及语言文字都非常复杂，这就使得语言文字的表达范围和人们使用它的能力都具有很大的局限性。于是，同一种事物、同一种意思会有很多的表达方式，同一种表达方式又会有多重意义。如何把话说得明白、适当、恰到好处，这就需要语言技巧。语言是极其复杂的沟通工具，有的人口齿不清、地方口音重，不会讲普通话，或语法错误、语义不明等都

会阻碍沟通。医护人员应重视自己的语言表达技巧。因为医护人员的语言，既可以减轻或消除患者的病痛，也可以引起或加重患者的疾病。

7. 信息因素（message factor） 信息内容也会影响沟通效果。如与个人利益相关的信息比无关痛痒的信息容易被沟通；有前因后果的信息比孤立的信息容易被沟通；传递的信息和个人隶属团体的价值观相一致时容易被沟通；沟通的信息是好消息时，沟通一方乐意去告知另一方，另一方也乐意接受；沟通的信息是坏消息时，沟通一方就可能含糊其辞，或者试探性提问，使另一方不能接受信息的全部内容或理解信息内容。一般情况下，人们对信息的兴趣程度依次表现为：对人的问题最感兴趣，其次是事，再其次是理论。此外，信息的真实性对沟通的影响也十分重要。

（三）媒介因素

沟通媒介选择不当会造成沟通错误或无效。如一位领导为了表述对下属工作的不满，可将同样的内容通过不同的沟通媒介表达——使用会上公开批评或私人晤谈方式，两种方式会产生不同的沟通效果，以至于对接受者产生不同的意义。

（四）组织因素

组织因素又可分为以下两种因素。

1. 传递层次因素（factor of transmission level） 信息传递的层次越多，失真的可能性越大。信息每多传递一次，就存在多丢失一分的可能。组织庞大，层次繁多，增加了人与人之间的距离，也增加了信息传递过程的诸多中间环节，造成信息传递速度减慢，甚至出现信息失真或流失。同时，组织内中间层次越多，越容易出现贯彻最高决策层的指令走样或力度不足的“深井现象”。因此，减少组织层次和信息传递环节，是保证沟通内容准确无误的根本措施。

2. 传递途径因素（factor of transmission route） 在传统的组织结构中，信息传递基本上是单向进行，机构安排很少考虑由下往上反映情况、提建议、商讨问题等沟通途径，常常出现信息传递或反馈不全面、不准确，对上级的决策下级不理解或不感兴趣，对下级的意见和建议上级无法接收的现象。因此，应从多方面增加沟通途径，畅通沟通渠道。



思维导图 3.2

第三节 人际沟通分析

人际沟通分析（Transactional analysis, TA）是一种心理学和心理治疗理论，旨在分析和改进人际关系、沟通和个人成长。该理论由美籍加拿大裔心理学家埃里克·伯恩于20世纪50年代发展而成。人际沟通分析的核心观点是，人际关系和交往是通过交流、语言和行为来实现的，因此可以通过分析这些过程来理解 and 改善个体的心理状态和行为。

一、自我状态与结构和功能分析

TA关注个体之间的交往和沟通方式，以帮助人们更好地理解 and 改善他们的人际关系。TA的核心理念之一是自我状态（ego states）的概念，这是TA理论的基础之一。

（一）自我状态的基本概念和形态

所谓自我状态，埃里克·伯恩对它的定义是：“一种感情和经验前后一致的模式，直接对应于前后一致的行为模式。”他的意思是说：当一个人处于某种自我状态时，他就会表现出相对应的思想、感情和行为模式。瑞典心理学家托马斯·欧嘉瑞提出的定义是：“自我状态是思维、情感、行为的共同方式，每一种自我状态都有特定的历史背景。人们的行为可以来自其父母自我状态、儿童自我状态或者成人自我状态。无论何时，我们的行为举动总是处于三种自我状态中的一种。一个心理不够健康的人，他（她）的三态界限不明，在必要时进入不了相适应的自我状态。”

1. 自我状态的类型 自我状态是人类个体的心理状态或态度，它在不同情境下影响个体的思维、情感和行为。埃里克·伯恩将自我状态分为三种基本类型：父母自我状态（parent）、成人自我状态（adult）和儿童自我状态（child）。

（1）父母自我状态（parent ego state）：父母自我状态主要受到个体童年时期父母或其他权威人物的影响。它包括批评、监管、关怀和教导等元素。这是个体内部的一种状态，类似于一个人内心的父母声音或内化的父母价值观和规则。父母自我状态可以分为两种子类型：批评性父母（critical parent）和照顾性父母（nurturing parent）。

批评性父母：这种自我状态可能源自个体童年时期对于父母或其他权威人士的模仿或内化，导致个体在特定情境下表现出对自己和他人的苛刻态度。批评性父亲通常表现出指责、批评、道德标准和严厉的态度。它可以帮助个体在社会中遵守规则和道德，但也可能导致过度批评和控制他人。

照顾性父母：这个自我状态表现为关心、支持和关怀，可能源于个体对于父母或其他关怀者的模仿或内化，导致他们在某些情境下展现出关心他人、帮助他人和提供支持的行为和情感。关怀性父母自我状态有助于建立亲情和互助关系，但过度使用时可能导致过多的干预和溺爱。

（2）成人自我状态（adult ego state）：成人自我状态与父亲自我状态和儿童自我状态不同，它不受过去的影响或情绪化的冲动所驱使。这是理性和客观的自我状态，与事实和现实相联系，不带有情感的色彩。成年自我状态是理性和逻辑的一部分，它基于当前的事实和信息。成人自我状态用于分析信息、解决问题和作出决策。

（3）儿童自我状态（child ego state）：这个状态代表个体内部的情感、感觉和经验，通常是从童年时期积累下来的。包括了个体童年时期的情感和经验，可能包括愉快、不安、恐惧、愤怒等。儿童自我状态可以分为三种子类型：自由型儿童（free child）代表着兴奋、好奇和快乐的情感；适应型儿童（adapted child）代表着从家庭

或社会获得的负面情感和压力；反叛型儿童（rebellious child）代表着不顺从和挑战性的情感。

2. 自我状态的形态 自我状态的形态指的是在人际互动中表现出来的不同状态或模式。这些状态可以通过语言、肢体语言、情绪表达以及行为方式来体现。例如，当一个人处于父母自我状态时，他可能表现出教导、批评或父母式的态度，而在成年自我状态下，他可能更加理性和客观。

自我状态的概念是TA理论中的基础，它有助于分析个体的行为和情感，并提供工具来改进人际互动。在人际互动中，不同的自我状态会相互交流和相互作用，导致不同的沟通模式和结果。了解自我状态的概念可以帮助个体更好地理解自己和他人的行为，更有效地沟通，并改善人际关系。

（二）结构分析

在心理治疗中有四个重要阶段：结构分析、脚本分析、沟通分析和游戏分析。结构分析是治疗的第一个重要阶段，它涉及对个体的自我状态和互动模式进行分析。结构分析的目标是帮助个体更好地理解自己和他人的心理状态和行为，为进一步的治疗工作奠定基础。

1. 自我状态分析 结构分析的核心概念是自我状态，即个体在不同情境下表现出的心理状态。在心理治疗中，主要关注三个自我状态：父母自我状态、成年自我状态和儿童自我状态。通过分析个体在不同自我状态中的思维、情感和行为，医务人员可以了解个体的自我状态结构，包括它们如何形成和如何影响人际互动。



3.3 自我状态分析

2. 自我状态之间的互动 结构分析还涉及分析不同自我状态之间的互动，这通常称为交易。交易是指个体的自我状态与他人的自我状态之间的互动模式。在结构分析中，医务人员也会关注不同自我状态之间的互动，这可以有助于揭示互动模式和潜在的问题。



3.4 潜在冲突和不健康模式

3. 潜在冲突和不健康模式 结构分析还有助于识别个体的潜在冲突和不健康互动模式。这些冲突可能源于过去的经历，包括家庭和社会环境中的模式。

4. 自我状态转变 结构分析还涉及个体如何在不同自我状态之间转变的能力。个体可以根据情境和需求切换自我状态。这种能力对于适应不同情境和改进互动至关重要。在结构分析中，医务人员还会观察个体如何在不同自我状态之间转变，以满足不同情境和需求。



3.5 自我状态转变

5. 结构分析的步骤 自我状态的结构分析是人际沟通分析治疗的第一个重要阶段，它帮助医务人员和患者共同探索个体在不同情境下表现出的心理状态。自我状态的结构分析的步骤如下：

（1）收集信息：与患者建立初步联系，了解其来访原因和治疗目标。患者可以提

供关于自己、家庭背景、童年经历以及当前的人际关系等方面的信息。

(2) 观察行为：医务人员需要仔细观察患者的行为，包括他们在治疗过程中的交流方式、情绪反应和身体语言。这有助于识别可能的自我状态迹象。

(3) 询问关键问题：通过提问，医务人员可以引导患者回顾过去的经历和情感反应，以探索他们可能存在的不同自我状态。例如，医务人员可以询问：“当你感到紧张或愤怒时，你通常会想到什么？”

(4) 识别自我状态迹象：在与患者的交谈中，医务人员需要注意识别可能的自我状态迹象。这包括语言用词、情感表达、态度和信仰等。例如，患者使用具有批评性质的语言可能表明他们正处于父母自我状态。

(5) 自我状态分类：医务人员将患者的言行和情感归类为“父母”“成年人”或“孩子”自我状态中的一种或多种。这有助于了解患者在不同情境下的自我状态结构。

(6) 分析交易：分析患者与医务人员之间的交易模式，了解患者如何在不同自我状态之间转换。这可以通过观察患者与医务人员的对话和互动来实现。

(7) 探索自我状态起源：在了解患者的自我状态结构后，医务人员可以帮助患者回顾童年和早年经历，以探索自我状态形成的根源。这有助于揭示潜在的冲突和问题。

(8) 建立治疗计划：结构分析阶段结束时，医务人员和患者可以共同制订一个治疗计划，包括如何处理特定的自我状态和互动模式，以及如何改善人际关系和实现个人成长。

自我状态的结构分析为医务人员提供了深入了解患者的基础，有助于建立信任和定制后续治疗策略。这个阶段的目标是帮助患者更好地理解自己，识别潜在问题，并为治疗的下一步做好准备。

6. 自我状态图（ego state diagram） 心理治疗中的结构分析常用“自我状态图”作为可视化个体的自我状态和它们之间的关系。自我状态图（图3-1）通常以三个主要自我状态为基础，即父母、成年人和孩子。父母自我状态通常用一个大写字母“P”来表示，成年自我状态用“A”表示，儿童自我状态用“C”表示。自我状态图通常绘制为三个圆圈，每个圆圈代表一个自我状态。这些圆圈通常相互重叠，以反映不同自我状态之间的互动。

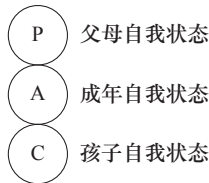


图3-1 自我状态图

二、人生脚本与脚本分析

（一）人生脚本的概念

心理学家埃里克·伯恩在1958年的一次有关交互作用分析的研讨会上谈到有关脚本的概念，它是沟通理论中的一个重要概念。这一理论探讨了个体的思维、情感和行为是如何受到社交和文化因素影响的，同时也探讨了人们如何通过沟通来表达自己的

的角色和身份。

1. 人生脚本的详细概念 人生脚本是一个个体在成长过程中形成的一种心理模式，它包括了他们对自己、他人和世界的信念、期望、价值观和行为模式。这个模式通常在儿童时期形成，并在日常生活中不断重复。人生脚本通常包括一些核心信念，这些信念塑造了个体对自己和他人的看法。例如，一个人可能会形成信念，认为自己是无能的、不值得爱的，或者认为世界是一个危险的地方。这些核心信念会影响他们的自我认知和与他人的互动。人生脚本也涉及到个体在社交互动中扮演的角色和身份，这些角色可能包括“受害者”“拯救者”和“加害者”等，个体在不同情境下可能扮演不同的角色。这些角色也反映了他们的核心信念和情感需求。人生脚本通常会在个体的生活中反复复制和重演，这意味着他们倾向于在不同情境下重复他们在儿童时期形成的模式，无论这些模式是积极的还是消极的。理解自己的人生脚本对于个体的自我认知和成长至关重要。一旦个体识别并理解了他们的人生脚本，他们可以开始思考是否要改变这些模式，以实现更健康、积极的互动和生活方式。当人生脚本中存在问题或不健康的模式时，心理治疗可以帮助个体重新审视和改变这些模式。心理治疗方法，如交流与分析疗法，可以帮助个体解构他们的人生脚本，识别负面信念，并学会更健康的互动方式。

总之，人生脚本的自我分析理论强调了个体在童年时期形成的自我认知和行为模式，以及这些模式如何影响他们的生活。通过深入了解自己的脚本，个体可以选择是否需要进行调整，以实现更健康、积极的生活方式。这一理论对个体心理健康和人际关系的发展具有重要意义。

2. 人生脚本的类型

(1) 自我肯定脚本 (positive script): 这是一种健康的脚本类型，个体在童年时期得到了充分的支持和鼓励，形成了积极的自我形象和信仰。他们通常有良好的自尊和自信，能够建立健康的人际关系。

(2) 自我惩罚脚本 (punitive script): 这种脚本类型表现为个体内在化的自我批评和贬低。个体可能在童年时期经历了过多的批评、指责或责备，导致他们对自己产生负面的看法，通常伴随着低自尊和自信。

(3) 独立脚本 (autonomous script): 这是一种独立性强的脚本类型，个体在童年时期可能在独立性方面得到了支持和鼓励，他们通常倾向于自主决策和行动，不依赖于他人。

(4) 陷入脚本 (stuck script): 这种脚本类型表现为个体陷入了一种重复的模式，无法改变。他们可能在童年时期遇到了重大的创伤或困难，导致他们在成年后一直重复这些模式，难以摆脱。

(5) 冷漠脚本 (aloof script): 个体在童年时期可能没有得到足够的情感满足和支持，导致他们在成年后难以建立亲密的关系和情感联系。



3.6 自我惩罚脚本

(6) 融入脚本 (conforming script): 这种脚本类型表现为个体倾向于迎合他人的期望和规则, 而不表达自己的需求和愿望。他们可能在童年时期学会了适应他人, 以获得承认和爱。

人生脚本通常是潜意识的, 但它们对个体的生活和决策产生深远的影响。在心理治疗中, 医务人员和患者一起探讨和解开潜在的脚本, 以帮助个体更好地理解自己, 改进决策和行为, 以及建立更健康的人际关系。通过认知和解释自己的人生脚本, 个体可以更好地掌控自己的生活, 实现个人成长和满足。

(二) 人生脚本的自我分析

当谈到人生脚本的自我分析时, 通常是指分析自己的人生经历、价值观、信仰、愿望和决策模式, 以便更好地理解自己的行为和目标。这种自我分析可以帮助你更清晰地了解自己, 并在人生中作出更明智的决策。人生脚本的自我分析是个体与医务人员或自己进行的探索, 旨在了解自己的人生脚本, 包括其中的隐含信仰和模式。

1. 人生脚本的自我分析内容

(1) 回顾童年经历: 个体会回顾自己的童年经历, 特别是与父母和其他关键人物的关系。他们会考虑在童年时期接受的教育、价值观、经验和情感。

(2) 发现隐含信仰和模式: 人生脚本的自我分析旨在帮助个体识别自己的隐含信仰和模式。这些信仰和模式可能包括对自己价值的信仰、对他人的信仰、对成功和失败的期望等。

(3) 探索影响和决策: 个体会考虑人生脚本如何影响他们的日常生活、人际关系和情感反应。他们也会探索在形成脚本时可能作出的重要决策。

(4) 建立自我认知: 人生脚本的自我分析有助于个体建立更深刻的自我认知, 包括了解自己的强项和脆弱性, 以及对潜在自我限制的认识。

(5) 改变和重写脚本: 一旦个体了解自己的人生脚本, 他们可以考虑是否想要对其进行改变或重写。这可能涉及到修改不健康或限制性的信仰和模式, 以更好地实现个人目标和心理健康。

人生脚本的自我分析在心理治疗中是一个重要的步骤, 它有助于个体更好地理解自己的行为和情感反应, 解决心理问题, 改善人际关系, 以及实现个人成长。通过自我分析, 个体能够逐渐认识自己的内在模式, 将其朝向更健康和适应性的方向。

2. 人生脚本的自我分析步骤

(1) 回顾自己的生活经历: 回顾童年、青少年和成年时期的重要事件, 包括家庭、学校、职业和个人关系的经历。思考这些经历对自己的人生产生了什么影响。

(2) 分析自我价值观和信仰: 思考核心价值观和信仰体系, 这些因素可能在自己的人生脚本中起到了关键作用。问自己: 你相信什么? 什么对你来说是最重要的?

(3) 了解自我的愿望和目标: 确定长期和短期目标是什么, 以及希望在未来实现什么。这些目标可以是职业、家庭、个人成长方面的。

(4) 深入研究自我的决策模式：分析在生活中作出的重要决策，包括职业选择、伴侣选择、教育路径等。思考自己的决策是如何受到你的价值观和经历的影响的。

(5) 寻找模式和趋势：看看是否有重复出现的模式或趋势，比如，是否你倾向于追求安定或冒险，是否你常常采取相同类型的工作或关系。

(6) 探索自我人际关系：思考与家人、朋友和合作伙伴的互动，以及这些关系对自己的人生产生了什么影响。了解人际关系模式是否有助于或阻碍了自我的成长。

(7) 自我反思和改变：根据自我分析结果，思考自己是否满意目前的人生脚本，是否需要进行一些调整或改变。明确愿望和目标是否与自己的人生脚本一致。

(8) 寻求帮助和支持：如果需要寻求心理医生、心理咨询师或其他专业人士的帮助，他们可以帮助我们更深入地探索我们的人生脚本，并提供支持和指导。

这些步骤可以帮助自我进行人生脚本的自我分析，从而更好地理解自己的行为 and 决策，以便更有针对性地追求自己的愿望和目标。自我分析是一个深层次的过程，需要时间和反思，但它可以帮助你更加自信和明智地面对生活中的挑战。

三、生活定位的自我分析与调节

(一) 生活定位的基本概念和分类

1962年，埃里克·伯恩在其《定位的分类》文中提出“生活定位”这个概念。生活定位 (life position) 是指一个人童年时确立的有关自己、他人和世界的关系的基本信念和结论，这种信念成为他日后所做决定和行为的准则。生活定位是沟通理论中的一个重要概念，它涉及个体如何理解和表达自己的生活，以及如何与他人建立联系和交流。

1. 生活定位的基本概念

(1) 自我概念：生活定位与个体的自我概念密切相关。生活定位是指一个人在社会和个人层面上的定位和定向。它包括了个体对自己在生活中的角色、目标、价值观和优先事项的认知。自我概念是一个人对自我的认知、价值观和身份的总体认识。生活定位有助于个体更清晰地认识自己，包括他们的兴趣、价值观、目标和自身认同。

(2) 社会互动：生活定位强调社会互动的重要性。个体的生活定位不仅受他们自身的认知和感受影响，还受到与他人的交流和互动的影响。这种互动可以通过言语、非言语和行为来实现，它塑造了个体的生活定位，并有助于建立联系和关系。

(3) 语言和符号：语言和符号是生活定位的关键要素。通过语言和符号，个体可以表达他们的想法、情感和观点。同时，语言和符号也用于理解和解释他人的表达，从而促进沟通和理解。

(4) 文化背景：个体的文化背景对他们们的生活定位产生深远影响。文化决定了价值观、信仰体系、社会规范和行为模式，它们都影响着个体如何看待自己和他人，以及如何与他人交往。

(5) 反思和自我调整：生活定位不是固定不变的，而是可以随时间和经验而变化的。个体可以通过反思和自我调整来不断优化他们的生活定位，以更好地适应变化的情境和需求。

(6) 社会支持和反馈：他人的反馈和支持对于个体的生活定位至关重要。通过与他人互动，个体可以获得来自社交网络和社会支持系统的信息和反馈，这有助于他们更好地理解自己，解决问题，实现目标。

总之，生活定位是一个复杂的概念，涉及个体对自己的认知、社交互动、语言和文化因素等多个要素。它在沟通理论中具有重要地位，帮助人们更好地理解自己，与他人建立联系，解决问题和实现目标。生活定位的理解和应用对于个体的个人发展和社交互动至关重要。

2. 生活定位的分类 埃里克·伯恩提出了四种生活定位：

(1) “我好，你好” (I'm OK, You're OK)：这是一种健康的生活定位，表示个体自信、积极，同时也尊重和接纳他人。这种定位有助于建立积极的人际关系，促进合作和互惠互利。

(2) “我好，你不好” (I'm OK, You're Not OK)：这种生活定位意味着个体自信，但对他人持有一种否定的看法。这可能导致自恋和对他人的批判态度，从而阻碍了有效的人际互动。

(3) “我不好，你好” (I'm Not OK, You're OK)：这种生活定位表明个体对自己持有负面看法，但对他人抱有积极态度。这种情况可能导致自我贬低和依赖他人，而不积极表达自己的需求。

(4) “我不好，你不好” (I'm Not OK, You're Not OK)：这是一种不健康的生活定位，其中个体对自己和他人持有负面看法。这种定位可能导致人际关系的冲突和障碍，因为没有积极的自我认知或对他人尊重。

这些分类方式可以根据个体的实际情况和需求进行组合和调整，以更好地理解和规划个人的生活定位。生活定位通常是动态的，会随着时间和经历而发生变化，因此个人应该不断审视和调整自己的生活定位以实现个人成长和幸福。人际沟通分析旨在帮助个体认识他们的生活定位，并通过改善他们的交往方式来实现更健康 and 积极的人际关系。

3. 生活定位的特点和可能的影响 了解自己的定位有助于个体更好地理解和改善自己的沟通方式，以更积极和健康的方式与他人互动。这些生活定位不仅影响着个体与他人的互动方式，还直接影响个体的情绪状态和自我认知。积极的生活定位有助于建立积极的人际关系，提高自我价值感和幸福感。相反，消极的生活定位可能会导致人际关系的困难，加剧焦虑和压力，对心理健康产生负面影响。

(1) “我好，你好”：其特点为积极、乐观、自信，愿意合作和建立互信关系。可能的影响：通常能够建立积极的人际关系，与他人互动更加顺畅，更容易实现个人和

共同的目标。

(2) “我不好，你好”：其特点为自卑、自我怀疑，努力取悦他人，可能对自己要求过高。可能的影响：可能经常感到焦虑，依赖他人的认可，容易受批评影响，需要处理自我价值感问题。

(3) “我好，你不好”：其特点为自大、自我中心，可能缺乏同情心，难以理解他人的立场。可能的影响：可能难以建立互信的关系，常常与他人发生冲突，需要培养更多的同理心和合作精神。

(4) “我不好，你不好”：其特点为沮丧、抵触、孤立感，可能对自己和他人持否定态度。可能的影响：可能需要心理支持，以应对负面情绪，改善自我认知和人际互动，以重建积极的生活定位。

(二) 生活定位的自我分析与调节

生活定位的自我分析可以帮助自我了解自己在人际互动中的态度和行为方式，以识别倾向于哪种生活定位。

1. 生活定位的自我分析步骤

(1) 自我反省：花时间反思自己在与他人互动时的态度和行为。考虑自我在不同情境下的表现，特别是在情感高涨或紧张的时候。

(2) 识别情感和思维模式：注意情感和思维模式。问自己在与他人互动时，是否倾向于采取积极和尊重他人的态度，还是更趋向于批评和采取消极的态度？

(3) 观察互动模式：观察自己与不同人的互动模式。是否在与某些人互动时更倾向于一种生活定位，而在与其他人互动时则表现出不同的生活定位？

(4) 问自己问题：考虑以下问题，以帮助自己识别生活定位。

我在与他人互动时是否通常感到满足和平衡？我是否经常批评他人，或者对自己过于自责？我是否容易与他人建立亲近关系，还是更倾向于保持距离？我的互动中是否存在某种模式，使我感到不满或冲突？

(5) 考虑早期经历：回顾自己的早期生活经历，尤其是与父母和家庭的关系。这些经历可能会影响生活定位。问自己：我的生活定位是否反映了我在童年时期学到的模式？

(6) 寻求反馈：与亲近的朋友、家人或专业人士交谈，寻求他们对自己生活定位的观点和反馈。他们的观点可能有助于更好地理解自己。

(7) 设立目标：一旦了解自我的生活定位，考虑是否需要进行调整。可以设立明确的目标，以改善与他人的互动，实现更健康的生活定位。

自我分析是一个持续的过程，需要诚实、深入思考和自我反省。通过了解自己的定位，自我可以更好地管理与他人的互动，以实现更满意和积极的人际关系。

2. 调整生活定位的方式

(1) 自我认知：首先要认识自己当前的生活定位。这需要深入的自我反省和意

识，以确定自我通常倾向于哪种生活定位。是否更倾向于“我好，你好”，“我好，你不好”，“我不好，你好”或“我不好，你不好”？

（2）识别模式：观察互动模式，特别是在情绪高涨或紧张的情况下，注意自我的情感、言辞和行为，以确定在这些互动中是什么生活定位。了解自我的典型模式可以帮助作出调整。

（3）改变思维方式：如果发现自己倾向于一种不健康的生活定位，努力改变思维方式。例如，如果发现自己经常批评他人或自责，应尝试更加积极和宽容地思考。

（4）情感管理：学会管理和调节自己的情感。如果自我倾向于负面的生活定位，可能会有负面情感。寻找情感管理技巧，如冥想、情感表达或放松技巧，可以帮助平衡情感。

（5）学习沟通技巧：改进沟通技巧，以更好地与他人互动。这包括倾听技巧、表达自己的需求和情感，以及理解他人的观点。良好的沟通可以有助于改善生活定位。

（6）设置目标：明确希望达到的生活定位目标。这可以包括更积极、尊重他人、建立更健康的人际关系等目标。将这些目标具体化，并逐步朝着它们努力。

（7）寻求支持：如果发现自己难以调整生活定位或遇到困难，寻求专业帮助可能是明智的选择。心理医生或心理医务人员可以提供个性化的指导和支持。

生活定位是可以改变的，尤其是通过自我意识和自我努力。调整生活定位可能需要时间和坚持，但可以帮助人们建立更健康、积极和满意的人际关系。

四、沟通分析——沟通方式的自我分析

（一）文化角度的沟通方式觉察

从文化角度来看，沟通方式觉察是一个复杂而重要的主题。文化对于个体如何表达自己、倾听和理解他人的方式产生深远影响。在进行沟通方式的自我分析时，文化角度的觉察至关重要，因为它有助于我们更好地理解自己与他人之间的差异，提高跨文化沟通的能力。主要包括以下几个方面：

1. 文化背景的自我认知 首先，自我分析需要认识自己的文化背景以及所属的文化群体。不同文化对于沟通方式有着不同的期望和规范。了解文化背景有助于更好地理解自己的沟通风格。

2. 文化价值观的了解 文化不仅影响语言和非语言沟通，还影响个体的价值观和信仰。通过自我分析，考虑所处文化中的主要价值观，如个人主义与集体主义、权力距离、时间观念等。了解这些价值观有助于理解为什么自己在沟通中可能表现出特定的习惯和倾向。

3. 语言和非语言觉察 不同文化使用不同的语言和非语言符号来表达思想和情感。自我分析时，考虑自己使用的语言和非语言符号，以及它们在不同文化中的含义，这有助于避免误解和冲突。

4. 沟通风格的识别 文化影响个体的沟通风格,包括直接与间接、表达与避免冲突等方面。自我分析时,反思沟通风格是否与自己的文化背景相关,或者是否受到其他文化的影响。

5. 跨文化适应性 自我分析的目标之一是提高跨文化沟通的能力。考虑自己是否能够适应不同文化背景的人,以及是否具备跨文化沟通的技巧,如尊重差异、沟通具有灵活性和包容性。

6. 文化冲突的处理 了解不同文化之间的差异有助于更好地处理文化冲突。自我分析时,思考如何应对文化冲突,是否愿意学习和尊重其他文化的方式。

自我分析是一个不断发展的过程,文化角度的觉察是其中一个重要方面。通过认识自己的文化背景、价值观和沟通方式,以及学习如何适应不同文化,可以提高自我的跨文化沟通能力,建立更富有成效和互相尊重的人际关系。

(二) 日常交往的自我分析方法

日常交往的自我分析方法可以帮助个人更好地了解和改进他们的人际沟通技巧。自我分析方法如下:

1. 观察和记录 在日常交往中,时刻保持观察,记录自己的言行举止以及与他人的互动。这可以包括语言选择、肢体语言、面部表情和反应。

2. 问题提问 反思自我的互动并提出一些问题,如:我在这次交往中表现出了怎样的情感?我是否倾向于主动倾听,还是更多地谈论自己?我的沟通是否明确和清晰,或者有可能引起误解?

3. 分析互动模式 分析自我的交往模式。是否有一种特定的模式或趋势,是否在与不同人互动时都在使用?

4. 倾听反馈 寻求他人的反馈。与朋友、家人或同事讨论自己的交往方式,了解他们的观点和建议。

5. 比较不同互动 比较在不同情境和与不同人的交往方式。是否在家庭互动、工作场合和社交场合中表现出不同的特点?



3.7 自我分析方法



思维导图 3.3

第四节 社会交往中的策略与技巧

一、社会交往形式及现状

社会交往形式是指人们在不同情境和关系中与他人互动和沟通的方式,这些形式可以因文化、社会背景和个体差异而异。

(一) 社会交往形式的主要类型

1. 面对面交往 这是最直接的社交交往形式,人们在同一地点相互见面,通过面部表情、肢体语言和语言进行互动。面对面交往通常包括会议、聚会、会话等,是

建立深层次关系的重要方式。

2. 电话交往 通过电话进行交流,包括传统的电话通话和手机短信。电话交往适用于长距离沟通和快速联系,但缺乏面对面交往的非言语元素。

3. 书面交往 这包括书信、电子邮件、文字消息等书面形式的交往。书面交往通常用于正式和非正式的通信,可以在文字中更深思熟虑。

4. 社交媒体交往 社交媒体平台如抖音、快手、Tiktok、Facebook、Instagram、Twitter等提供了在线社交互动的机会。人们可以分享照片、状态更新和与他人互动,建立和维护社交网络。

5. 视频通话 通过视频通话应用程序如微信、QQ、Zoom、Skype和FaceTime,无论他们身处何地,人们可以进行面对面互动。这种形式的交往结合了面对面和远程交流的优点。

6. 群组互动 人们可以在团队、社团、俱乐部等群体中互动。这种形式的交往通常以共同兴趣或目标为基础,促进社交互动。

7. 虚拟现实(VR)和增强现实(AR)交往 新兴的技术如虚拟现实和增强现实提供了全新的社会交往方式。人们可以在虚拟世界中建立角色、互动并共享经验。

8. 商务和专业交往 这包括在工作环境中与同事、客户、合作伙伴和上下级交流。商务和专业交往通常需要特定的礼仪和沟通技巧。

社会交往形式的选择通常取决于特定的目标、情境和文化因素。不同的交往形式可以满足不同的需求,有时也会互相结合,例如,在社交媒体上组织面对面聚会或通过书面交往预订电话会议。在现代社会中,个体通常需要适应多种社会交往形式,以满足不同方面的社交需求。

(二) 社会交往的现状

社会交往的现状受到多种因素的影响,包括科技、文化、社会 and 全球事件。具体情况如下:

1. 数字化社交媒体的兴起 社交媒体如抖音、快手、Facebook、Instagram、Twitter等已经成为人们日常生活的一部分。人们通过这些平台分享生活、与他人互动、建立联系和参与社交活动。这为全球范围内的人们提供了联系的机会,但也带来了隐私泄露和信息过载的问题。

2. 在线沟通的增加 互联网和智能手机的普及使在线沟通变得更加普遍。短信、电子邮件、社交媒体消息和视频通话等方式允许人们随时随地进行交流。这种便利性促进了跨地域和跨文化的交往。

3. 虚拟社交互动 虚拟现实(VR)和增强现实(AR)的发展开辟了新的社交互动方式。人们可以在虚拟世界中建立虚拟角色、互动并共享经验。这为远程社交互动提供了更具身临其境的体验。

4. 真实面对面互动的减少 随着数字化社交媒体和在线交流方式的普及,线下

面对面交往的时间有所减少。快节奏的生活、远程工作和移动社会的现实可能导致人们在实际亲密交往方面感到不足。

5. 文化多元性 全球化趋势使不同文化背景的人们之间的交往更为常见。这对于促进跨文化理解和尊重至关重要，但也可能引发文化冲突和误解。

6. 社交焦虑和孤独 尽管有各种社交工具和平台，一些人仍然经历社交焦虑和孤独。社交媒体的过度使用、虚拟互动的局限性以及信息过载可能对社交健康产生负面影响。

7. 工作和专业社交 在工作场合，专业社交互动仍然非常重要。人们需要适应商务会议、合作伙伴关系、网络建设和专业发展方面的社交要求。

总的来说，社会交往的现状充满了机遇和挑战。科技的发展为全球范围内的人们提供了更多的互动机会，但也带来了新的社交问题。保持平衡、有效地利用社交媒体和技术，以及关注面对面互动和文化多元性，对于建立健康的社交关系至关重要。社交技能和沟通技巧在这个数字化时代依然非常重要，可帮助人们更好地连接和理解彼此。

二、社会交往的策略与技巧

社会交往的策略是指一系列用于有效地与他人互动、建立良好人际关系的方法和技巧。这些策略有助于促进沟通、理解他人，解决冲突，建立信任和实现协作。以下是一些常见的社会交往策略：

（1）积极倾听：倾听是成功社交交往的关键。积极倾听包括专注地聆听对方的言语、肢体语言和情感表达。这有助于理解对方的需求和感受，并展示尊重和关心。

（2）表达清晰：有效的沟通需要清晰表达自己的观点和需求，避免使用模棱两可的语言，采用明确、简洁的措辞，以减少误解。

（3）非言语沟通：肢体语言、面部表情和声调是非言语沟通的一部分，它们可以传递重要信息。要注意自己的非言语信号，以确保它们与言语一致。

（4）尊重和体谅：尊重和理解他人的观点和感受是建立良好关系的关键。人们要避免批评和指责，代之以体谅和尊重。

（5）建立信任：信任是持久关系的基础，它要求始终遵守承诺，诚实坦诚，以及展现一致的行为有助于建立信任。

（6）解决冲突：冲突是不可避免的，但重要的是学会以积极的方式处理它们。它要求倾听对方的观点，采取妥协和解决方案，以共同解决问题。

（7）积极沟通技巧：积极沟通技巧包括肯定性的语言、积极的反馈和鼓励。这有助于提高他人的情绪和激励。

（8）灵活性：不同情境和人际关系可能需要不同的社交策略。人们要学会适应并调整自己的沟通风格，以满足特定需求。

（9）自我认知：了解自己的情感、价值观和互动风格对于成功的社会交往至关重要。

要。自我认知有助于更好地理解自己，以及如何与他人建立联系。

（10）建立积极网络：积极的社交网络对于支持和发展个人和职业非常重要。人们应主动参与社交活动，建立关系，扩大社交圈。

（11）管理情绪：学会管理自己的情绪，以避免情绪爆发和冲突。情绪稳定有助于更好地应对各种社交情境。

（12）与不同背景的人互动：尊重和理解不同文化和背景的人是建立多元化人际关系的关键。学习跨文化沟通和互动技巧有助于减少误解和冲突。

无论是在个人生活中还是职业生活中，这些社会交往策略有助于建立积极、健康的人际关系。社交技能和沟通能力的发展是提高人际关系质量和达成共同目标的关键。

案例

护士李雅正在照顾一位名叫马华的老年晚期癌症患者，患者的家人感到非常焦虑和担忧，而患者本人也感到疼痛和恐惧。

问题：护士李雅如何应用社会交往策略和技巧以提供细致的护理？



3.8 案例分析



3.9 思政元素



3.10 小结



思维导图 3.4

思考题

一、选择题

- 沟通是信息发送者遵循一系列共同规则，凭借一定媒介将信息发给信息接收者，并通过（ ）
 - 理解已达到反馈的过程
 - 反馈以达到理解的过程
 - 正反馈已达到增强的过程
 - 负反馈已达到减弱的过程
 - 理解已达到升华的过程
- 人际沟通按沟通使用的符号系统分为（ ）
 - 纵向沟通与横向沟通

- B. 正式沟通与非正式沟通
- C. 语言沟通与非语言沟通
- D. 单向沟通与双向沟通
- E. 思想沟通与信息沟通

3. 根据埃里克·伯恩和欧嘉瑞的定义,自我状态被描述为()

- A. 一种特定的历史背景,直接影响个体的思维、感情和行为模式
- B. 一种随机的情感状态,与个体的思维和行为相对应
- C. 一种与个体的历史背景无关的共同方式,仅表现为特定情境下的行为
- D. 一种在行为前后不一致的状态,不受个体历史背景的影响
- E. 一种不稳定的心理状态,难以与思维和行为相统一

4. 在人生脚本的自我分析步骤中,()强调了深入研究个体在生活中做出的重要决策,包括职业选择、伴侣选择、教育路径等。

- A. 回顾你的生活经历 B. 分析你的价值观和信仰
- C. 了解你的愿望和目标 D. 深入研究你的决策模式 E. 探索你的人际关系

二、案例分析题

某高校举办一次国际护理学术会议,来自美国的专家Tom及日本的学术专家Takeshi,计划与该校洽谈一个合作项目,会议由副院长李教授主持。Tom已经准备好了演示文稿,计划在会议中进行详细的陈述。

请从文化角度来做沟通方式的觉察,具体从差异觉察、沟通调整、结果三个步骤来分析此案例,理解不同文化之间的差异,以确保有效的跨文化沟通。

三、沟通实践训练

两人一组,就个人的人生脚本进行简单的交谈,从对话中分析彼此的人生脚本类型。



3.11 参考答案

(陈 慧 赵丽红 张怡楠 屈怡彤)

参 考 文 献

- [1] 陈小芳,杨珠英,蒋秀玲,等. 人际沟通分析理论提升护士护患沟通能力的效果评价[J]. 护理实践与研究, 2022, 19 (4): 605-608.
- [2] 赵爱平,单伟颖. 护理礼仪与人际沟通[M]. 北京: 北京大学医学出版社, 2021.
- [3] 杨眉, Thomas Ohlsson. 人际沟通分析学——一种有效提升交往能力的心理学理论(2版)[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 2018.
- [4] 冷晓红. 人际沟通[M]. 北京: 人民卫生出版社, 2006.