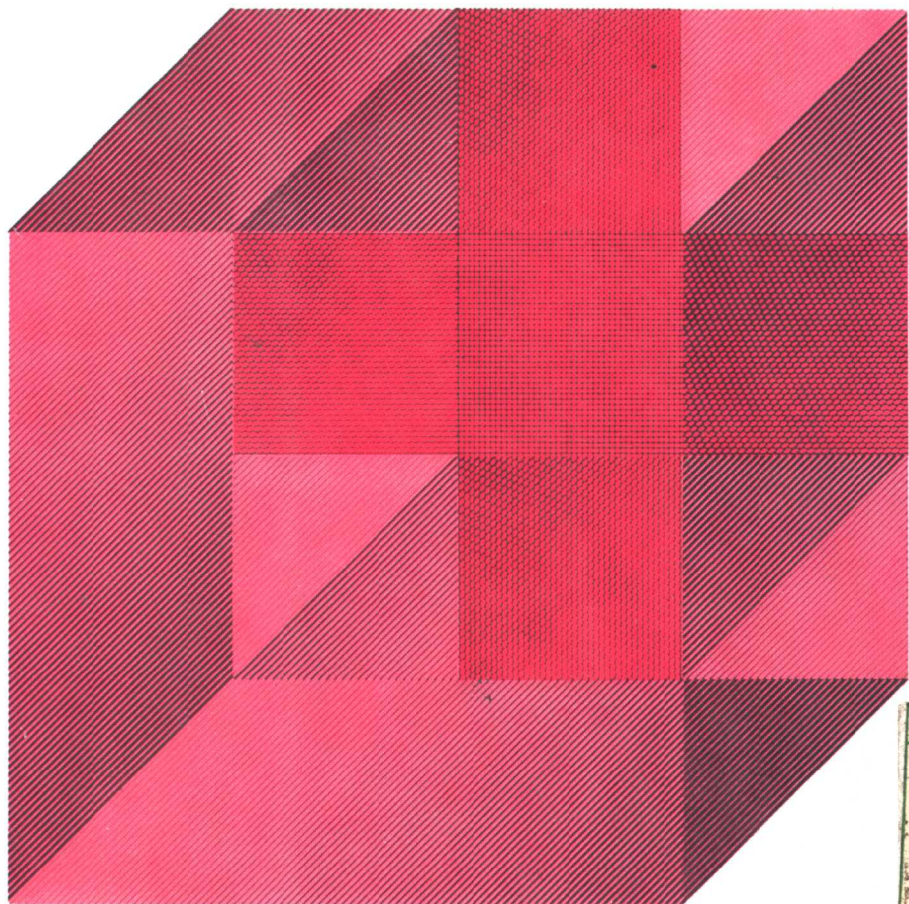


人際 溝通的分析

哈禮斯博士原著
洪志美譯

心理輔導叢書



哈禮斯博士原著 / 洪志美譯

人際溝通的分析

人際溝通的分析

版權所有
翻印必究

出版者：獅谷出版有限公司

發行者：復文圖書出版社

地址：高雄市同慶路一〇六號

總經理：高雄復文書局

地址：高雄市同慶路一〇六號

電話：(07) 2014432號

郵撥：0045658-1號

地下街文化廣場有限公司

地址：高雄市地下街2層

電話：(07) 5314202號

登記證：局版台業字第 1804 號

特價：120 元

中華民國七十四年元月修訂版

¥ 15.00

I'M OK—
YOU'RE OK
by T.A. Harris

敬告讀者：

本書原譯名爲「開放的心靈」，由遠景出版社出版。
原書售罄，重新增訂，改由長橋出版社出版。
吳靜吉博士特別推薦這本書，書名也是他擬定的。

目錄

解析『人際溝通的分析』這本書	4
寫在前面	12
第1章 心靈的探索	15
第2章 父母・成人・兒童	27
第3章 四種生活態度	47
第4章 我們能夠改變	63
第5章 分析交流	71
第6章 我們為何不同？	102
第7章 如何利用時間？	116
第8章 P I A I C 和婚姻	125
第9章 P I A I C 和孩子	138
第10章 P I A I C 和青少年	165
第11章 何時需要治療？	187
第12章 P I A I C 和道德價值	201
第13章 P I A I C 的社會含意	222

504054

哈禮斯博士原著 / 洪志美譯

人際溝通的分析

敬告讀者：
本書原譯名爲『開放的心靈』，由遠景出版社出版。
原書售罄，重新增訂，改由長橋出版社出版。
吳靜吉博士特別推薦這本書，書名也是他擬定的。

I'M OK—
YOU'RE OK
by T.A. Harris

目錄

解析『人際溝通的分析』這本書	4
寫在前面	12
第1章 心靈的探索	15
第2章 父母・成人・兒童	27
第3章 四種生活態度	47
第4章 我們能够改變	63
第5章 分析交流	71
第6章 我們爲何不同？	102
第7章 如何利用時間？	116
第8章 P I A I C 和婚姻	125
第9章 P I A I C 和孩子	138
第10章 P I A I C 和青少年	165
第11章 何時需要治療？	187
第12章 P I A I C 和道德價值	201
第13章 P I A I C 的社會含意	222

解析『人際溝通的分析』這本書

□ 一種改善人際關係的技術 □

「人際溝通分析」(Transactional Analysis)的概念，最先是心理學家柏恩(Eric Berne)所提出的。自從他的兩本著作「人間遊戲」(The Games People Play)和「寒暄後你說些什麼？」(What Do You Say After You Say Hello?)問世以來，有關「人際溝通分析」的書籍便在美國的出版界中大行其道。這些書籍的作者採用了「人際溝通分析」的概念架構(Conceptual Framework)，或者分析人與人之間一般的溝通問題，或者討論家庭、工廠、教會，及其他社會團體中的人際關係。他們之中工作最勤，著作最豐者，首推詹姆斯(Muriel James)和鐘冀瓦(Dorothy Jongeward)。他們獨著或合著的「人際溝通分析」書籍，單單筆者手頭能够查到的，即有六種之多，而他們合著的「強者的誕生」(Born to Win，遠流出版社有中譯本)，銷數且在一百二十萬冊以上！在美國另外一個家喻戶曉的「人際溝通分析」學家是哈禮斯(Thomas Harris)。他雖然不如詹姆斯和鐘冀瓦的著作等身，可是他所寫的「人

際溝通的分析〔I'm OK, You're OK〕一書，却使得他一炮而紅。一九七二至七六年間，筆者在美國進修，記得當時這本書不僅在大小書店中到處可見，而且還有商人把這本書白底上斜寫着「I'm OK, You're OK」等大字的封面製成大型海報，賣給大學生，讓他們貼在宿舍門口，作為自己人生哲學的一項標誌！

「人際溝通分析」本身是一種了解並改善人際關係的技術。美國人又是講求實用的民族，這類書籍在美國社會中的暢銷，正足以說明這套技術之廣為美國人所採用。在美國，不但有人開設訓練班講授「人際溝通分析」的技巧，還有人把整套訓練課程製成錄音帶，在市面上出售。接受交流分析訓練的人，包括了：醫師、輔導人員、社會工作人員、精神病學家、臨床心理學家，以及各種機構中的人事管理人員。有些企業機構為了改善組織中的人際關係，還特別委請專家對其員工施予「人際溝通分析」的訓練。譬如今（一九七七）年一月份出版的〔國際經理人〕雜誌（International Management, pp.38-40）中，便有一篇文章報導：益速石油公司（Exxon Co.）羅特丹分公司的九十三名員工由於接受了「人際溝通分析」的訓練，而使得該公司內的人際關係有了顯著的改善。

「人際溝通分析」的技巧不僅在美國國內廣為流傳，同時也傳到了許多經常和美國作文化交流的國家。即使是臺灣亦不例外。據我所知，臺灣許多以幫助人為宗旨，而必須經常和許多人接觸的機構，例如：「張老師」、「生命線」、「婦幼衛生中心」等等，都曾經訓練他們的醫護人員、輔導人員，以及社會工作人員使用「人際溝通分析」的技術。而哈佛企業顧問公司，現代企

業經營管理公司等專門訓練工商企業人才的機構，更開設有「人際溝通分析」的訓練課程，讓企業界人士自由報名參加受訓。

通俗的心理學

嚴格說來，「人際溝通分析」祇能算是一種「通俗心理學」(layman psychology)。受過學院式訓練的心理學者對它是不屑一顧的。可是，這種被學院派心理學者目為「不登大雅之堂的「心理學」，為什麼會廣為大眾所歡迎呢？談到這個問題，我們便不能不承認：「人際溝通分析」的概念架構確實有其不可抹殺的優點。它的最大優點便是通俗易懂。一般所謂的「科學心理學」，都是以「理論結構嚴謹緻密」見長……它們使用的概念，必須一一給予嚴格的定義；它們陳述的命題，也必須經得起實徵研究的一再驗證。對於從事學術研究的學者而言，這樣的心理學固然能滿足「科學」的要求，不過，對於亟需心理學知識的一般人而言，乍見之下，它顯得十分深奧難懂，說穿之後，它讓人覺得不過爾爾，談到實際用途，它又彷彿是一無是處。有人譏笑心理學是「用大家都懂的話，說大家都懂的事」，其道理恐怕即在此。

相形之下，「人際溝通分析」的概念架構不但淺顯易懂，而且更為實用。它沒有咬文嚼字的定義，沒有拐彎抹角的命題，也沒有枯燥無味的實驗。一個人不必具備任何的心理學背景，他祇要受過短期的「人際溝通分析」訓練，便能夠利用這套技巧來了解自己的和別人之間關係。對這

種關係感到不滿的人，還可以馬上利用它來謀求改善之途。這種立竿見影的功效，那裏是一般心理學理論所能及的？

除了簡明實用以外，「人際溝通分析」所提出的「P—A—C體系」，也具有其他人格理論望塵莫及的正面價值。它不像心理分析學派那樣認為「人」是受「潛意識」支配的可憐蟲，也不像行為學派那樣認為「人」是對外界刺激作反應的機械。它雖然把個人的「自我」，劃分為「父母」、「成人」和「兒童」三種狀態，然而其概念架構中的「自我」却具有理性，它既能思考，又能作判斷。個人利用「人際溝通分析」的技巧，了解他和別人交往時所用的「自我狀態」後，如果他對這種關係感到不滿，他大可以下定決心，堅定意志，將其「自我」從一種狀態改變到另一種狀態。換句話說：「人際溝通分析」的人格理論模式認為：「人」是自己的主人，不是「環境」或「潛意識」的奴隸。祇要他願意，他便能控制自己的未來。這種積極的看法使得個人對自己的前途充滿信心，也比較符合現代人的價值觀念。

「人際溝通分析」的理論基礎和德國的「完形學派」(Gestalt Psychology)是一脈相承的。因此，它不但主張個人是一個完整的個體，而且強調人與人之間的交往是「交往分析」的基本分析單位。由於人際交往的進行大多依循着某種既定的「文化脚本」，因此，作「人際溝通分析」時，我們還必須進一步考慮個人所處的文化環境。這種研究路線和一般的「科學心理學」也有着明顯的差異。學院派的心理學者爲了要達到科學上「精準正確」的要求，往往將人類的行爲分解成許多基本的小單位，然後在嚴密控制的實驗室裏，研究室裏，研究某種行爲和某類刺激之

間的關係。這種由「小處着手」所研究出來的行為法則，說精準是很精準，說正確是很正確，可是它們却很難讓人再從「大處着眼」。更具體的說，這些法則很容易使人「見樹不見林」，它們的內容往往非常細微瑣碎，拼湊起來也不能讓人窺得人類行為的全貌。一般讀者急欲了解的是人類在日常生活中表現出來的種種行為，他們之所以對「科學心理學」的煩瑣感到不耐，他們之所以以偏好「人際溝通分析」的整體性研究法，其道理也不難了解。

「人際溝通分析」的主要研究對象是人與人之間的溝通問題。對於人際溝通的研究，不僅有助於人與人之間的和睦相處，而且能促進整個社會的現代化。在一個封建的社會裏，社會流動的幅度非常小，社會要求它的每一個成員都扮演一定的角色，個人和他人之間的交往也必須遵循着固定的模式。這種模式通常都被視為是理所當然，不容懷疑，更不許輕言改變。譬如在傳統的中國社會裏，聖賢明哲講了幾千年的「君君、臣臣、父父、子子」，主要目的之一，便是想把人與人之間的交往固定在以「上——下關係」為主的模式裏。這種努力和「以農立國」的經濟生產型態是符合一致的，它維繫了傳統中國社會的穩定，也構成了傳統中國文化的最大特色。然而，當我們的社會以相當快速的步伐由傳統的農業社會轉變向現代化的工業社會之際，這種以「上——下」為主的人際關係便處處顯得不合時宜。在工業社會裏，人與人之間的接觸非常頻繁，個人在空間環境以及社會結構中的流動幅度都相當大。他和別人交往時所強調的原則是「平等」、「互惠」、「相互協調」、「彼此尊重」。在這樣的社會裏，每一個人都是有尊嚴的人，都值得他人敬重。如果有人不識時務，想要在現代的社會裏維繫住「上尊下卑」的人際關係，那麼他的作風

不管是自以為高人一等，處處盛氣凌人，或是自己覺得矮人半截，而時時低聲下氣，他和別人之間的交往都很難有真誠的溝通，自然更談不到所謂的水乳交融。

當然，社會型態的轉變不是一朝一夕便能克竟全功的。在當前的臺灣社會裏，我們也可以看到許多不同的人際交往模式雜然並存。這許多種的交往模式，有時候讓人相安無事，有時候却會引起激烈的人際衝突。比方說，今（六六）年十月九日中國時報第三版刊載：臺北市某家公司一位古姓女職員從公司的八樓跳樓自殺了。她是該公司「安全勤務課」的女職員，在公司已服務三年，職司接待工作。「最近與該課一位主管發生不愉快紛爭，屢遭責罵。半個月前，該公司招待一位外國貴賓，古女因已到下班時間即自行離去。事後被認為招待不週，該主管簽報開革她，但公司體念古女初犯，僅給予記過處分，結果引起該主管不滿，經常訓誡她」。

古女受責，極感委屈，十月八日到公司後，留下兩封遺書，然後從八樓跳下，當場死亡。她留下的兩封遺書，一封給丈夫，一封給該公司董事長。給丈夫的遺書中說：「也許你們認為我太傻，但是我的犧牲如果能够喚醒『他』的良知，那是值得的。安全勤務課裏有很多紛爭，希望留呈董事長的信務必呈上，讓他知道，我死也瞑目。」

在講究「上尊下卑」的封建社會裏，當上下間的溝通發生嚴重障礙時，「下卑」者往往會採用「屍諫」的方式，試圖喚醒「上尊」者的良知。古女的故事可以說是「屍諫」文化模式的「現代版」。這雖然是一個比較極端的例子，在我們的社會裏，由於人際間溝通不良所造成的紛爭和悲劇却是所在多有，隨處可見。我們和別人交往的時候，往往採取了某種固定的模式，這種模式

可能不為對方所喜，然而對方或礙於情面，或畏於權勢，或有其他顧忌，而不敢將他的感觸坦白的表示出來。我們看到對方沒有明確的反應，便以為對方樂意接受這種交往模式，而順理成章的一直如法泡製下去。時間一久，「習焉而不覺，行之而不察」，我們更認為自己和別人的交往關係是理所當然的，等到糾紛事故發生時，悔之晚矣！

我們不妨再以去年發生的五股箱屍案作為例子，來說明個人對於自己平日習用的「人際交往模式」，是如何的遲鈍和疏予注意。當警方查出：五股箱屍案的凶嫌是被害人林菊的姐夫黃正雄時，黃正雄的親友都表示非常訝異，而不敢相信這是事實。他們都認為黃正雄平日為人溫和敦厚，怎麼可能做出這種事？連黃正雄的太太也覺得這件事情太出乎意料之外。可是，如果我們拿黃正雄和他太太之間的關係作「人際溝通分析」時，我們便不難看出：黃正雄和他太太交往時，有許多事情他的太太都是被矇在鼓裏的。根據報載：被害人林菊曾經出資開設一家公司，由黃正雄經營，而黃正雄的太太則在公司裏掌管會計。照理說，黃正雄的經濟應該相當寬裕，可是由於他的太太對錢管得很緊，黃正雄却不能不另行設法籌取自己零用錢的來源。有一段時間，他還在北投幹過「限時專送」的工作，用摩托車送應召女郎到各旅行社以賺取酬勞。試問：在這種「交往模式」之下，黃正雄肯對他的太太實話實說嗎？黃正雄的太太能真正了解她丈夫的為人嗎？我常常在想：生活在現代的社會裏，如果我們要實踐「吾日三省吾身」的美德，我們需要反省的，應該是人己之間的關係，而「人際溝通分析」則是一套能夠幫助我們檢討人己關係的工具。如果大家全都受過「人際溝通分析」的訓練，如果大家都能够以客觀現實的態度來處理人己之間的關係，那

麼我們社會中的人際糾紛大概會減少許多罷？

「人際溝通分析」的功用其實還不止於此。我們也可以拿它來分析國際之間的關係。「國者人之積，人者心之器」，我們和其他國家之間的關係，也往往表現在我國人民和他國人民交往的模式上。今（六六）年十月十五日，新生報第三版刊載：有一位名叫秋山三郎的日本人，到臺灣觀光回國之後，寫信給我國觀光局局長朱國勳先生，要求我國觀光當局對日本觀光客的行爲嚴加管束。他信上說：「……在招徠觀光客的國家對旅客之行爲當然很少嚴加管束，但如過於放縱，即將加強日本人之氣燄，造成其目中無人之習性……一般日本人凡來過臺灣者都說臺灣人士非常親切，此乃鼓舞了日本人放任習性，有過不能改之弊……」因此，他慎重其事地建議：「臺灣之旅行社導遊人員對旅客之招待應採取嚴慎之態度，倘旅客有越軌不當言行發生時；導遊人員應該負責。同時希望在機場或港口入境時，分發一些有關在國內不得違反那些行爲之宣傳摺頁，以免日本人之惡習引入貴國而影響中日之友誼。……」

我們會不會採納他的建議呢？我們爲什麼會以這種態度和日本人交往呢？我們和其他國家的人民交往時，所採取的態度又是如何呢？這幾個問題，我們留着當練習題，等讀者看完這本書，熟悉「人際溝通分析」的技巧之後，再自己去尋得解答吧！

臺灣大學心理系教授

黃光

國

寫在前面

近年來，大家對精神醫學的耗時、費力、花錢和含混漸感不耐。對許多人而言，就像是瞎子摸象，摸到什麼算什麼。坊間雖然充斥著各類有關精神醫學、心理學的書籍，但究竟精神醫學是什麼？成就如何？很少人清楚。

爲什麼我們會做出某些行爲？如果不想做，該怎麼辦？本書就是爲那些尋找人類心靈的人寫的。答案在於精神醫學上的一個重大突破——交流分析（Transactional Analysis）。許多人對傳統的神秘的精神分析很失望，「交流分析」正像是黑夜裡的一線曙光，帶來了無限希望。交流分析是實際而有用的，它強調，不管從前發生過什麼，人類對自己的未來仍要負起責任；它要求我們主動地改變，而不是被動的適應；它促使我們達到自我控制、自我意向、並且發現選擇的自由。

交流分析的語言是一種嚴謹的治療工具，因爲它利用大家都能瞭解的字眼，分析真正存在的東西——人類生活中真實的經驗，而不是如精神分析的懺悔和考古。

同時，交流分析特別適用於團體治療。在精神醫師和其他專業人員極缺乏的情況下，這種治療方式的好處是很顯然的。第二次世界大戰以後，精神醫學逐漸普遍，心理學方面的知識，透過報章雜誌和大眾傳播，不斷地向大眾傾銷，提高了社會對精神醫學的期望。但基於各種原因，期