

人際溝通分析



哈禮斯著

洪志美譯

人際溝通分析

I'M OK-YOU'RE OK

BY/T.A. HARRIS

人際溝通分析/哈禮斯 (T. A. Harris) 原著；
洪志美譯，--再版，--臺北市：桂冠，
1991 [民 80]
面：公分，--(實用心理學叢書；19)
譯自：I'm ok-you're ok
ISBN 957-551-182-4 (平裝)

1. 心理治療 2. 心理衛生 3. 溝通

178.8

80001708

人際溝通分析

實用心理學叢書19 楊國樞主編

原 著／哈禮斯

譯 者／洪志美

出 版／桂冠圖書股份有限公司

登 記 證／局版台業字第 1166 號

發 行 人／賴阿勝

地 址／台北市新生南路三段 96-4 號

電 話／(02)3681118 · 3631407

電 傳／886-2-3969194

郵 發／0104579-2

印 刷／海王印刷廠

初版一刷／1984 年 4 月 15 日

再版一刷／1991 年 6 月 15 日

再版二刷／1992 年 5 月 15 日

定 價／新台幣 125 元

ISBN／957-551-182-4

《購書專線／(02)367-1107》

桂冠心理學叢書序

作爲一門行爲科學，心理學雖然也可研究其他動物的行爲，但主要重點則在探討人在生活中的心理與活動。人類的生活牽涉廣闊，心理學乃不免觸及其他各科學術，而成爲一門百川交匯的融合之學。往上，心理學難免涉及人類學、社會學、政治學、法律學、哲學及文學；往下，心理學則必須借重數學、統計學、化學、物理學、生物學及生理學。至於心理學的應用，更是經緯萬端、無所不至，可說只要是直接與人有關的生活範疇，如教育、工商、軍事、司法及醫療等方面，都可以用到心理學的知識。

在世界各國中，心理學的發展或成長各有其不同的速度。有些國家（如美國、英國、西德、法國、日本、加拿大）的心理學相當發達，有些國家的心理學勉強存在，更有些國家則根本缺乏心理學。縱觀各國的情形，心理學的發展有其一定的社會條件。首先我們發現，只有當一個國家經濟發展到相當程度以後，心理學術才會誕生與成長。在貧苦落後的國家，國民衣食不週，住

行困難，當然談不到學術的研究。處於經濟發展初期的國家，急於改善大眾的物質生活，在學術研究上只能著重工程科學、農業科學及醫學。唯有等到經濟高度發展以後，人民的衣食住行都已不成問題，才會轉而注意其他知識的追求與應用，以使生活品質的改善拓展到衣食住行以外的領域；同時，在此一階段中，爲了促成進一步的發展與成長，各方面都須儘量提高效率，而想達到這一目的，往往需要在人的因素上尋求改進。只有在這些條件之下，心理學才會受到重視，而得以成長與發達。

其次我們發現，一個國家的心理學是否發達，與這個國家對人的看法大有關係。大致而言，心理學似乎只有在一個「把人當人」的人本社會中，才能獲得均衡而充分的成長。一個以人爲本的社會，往往也會是一個開放的多元社會。在這樣的一個社會中，違背人本主義的極權壓制無法存在，個人的尊嚴與福祉受到高度的保障，人們乃能產生瞭解與改進自己的心理適應與行爲表現的需求。在這種情形下，以科學方法探究心理與行爲法則的心理學，自然會應運而興。

綜合以上兩項條件，我們可以說：只有在一個富裕的人本社會中，心理學才能獲得順利的發展。對於貧窮的國家而言，心理學只是一種沒有必要的「奢侈品」；對於極權的國家而言，心理學則是一種會惹麻煩的「誘惑物」。只有在既不貧窮也不極權的國家，心理學才能成爲一種大有用處的「必需品」。從這個觀點來看，心理學可以視爲社會進步與發展程度的一種指標。在這個

指標的一端是既富裕又開放的民主國家，另一端是既貧窮又極權的共產國家與法西斯國家。在前一類國家中，心理學成爲大學中最熱門的學科之一，也是社會上應用極廣的一門學問；在後一類國家中，心理學不是淪落到毫無所有，便是寄生在其他科系，聊備一格，無法在社會中發生實際的作用。

從這個觀點來看心理學在臺灣的發展與進步，便不難瞭解這是勢所必然。在日據時代，全臺灣只有一個心理學講座，而且是附設在臺大的哲學系。光復以後，臺大的心理學課程仍是在哲學系開設。到了民國卅八年，在蘇蕪雨教授的努力下，心理學才獨立成系；從此即積極發展，先後增設了碩士班與博士班。此外，師範大學、政治大學、中原大學、輔仁大學等校，也陸續成立了心理學系。其他大專院校雖無心理系的設立，但卻大都開有心理學的課程，以供有關科系學生必修，或一般學生選修。

在研究方面，人才日益增加，而且都曾在國外或國內受過專精的訓練，能以適當的科學方法探討心理與行爲的問題。他們研究的範圍已由窄而濶，處理的課題已由淺而深，探討的策略也由鬆而嚴。回顧三十年來此間心理學的研究，以學習心理學、認知心理學、發展心理學、人格心理學、社會心理學、臨床心理學及教育心理學等方面較有成績，其中有關下列課題的探討尤有建樹：

- (1) 思維歷程與語文學習，
- (2) 基本身心發展資料，
- (3) 國人性格與個人現代性，
- (4) 內外控制與歸因

現象，(5)心理輔導方法驗證，(6)心理診斷與測量工具。三十多年來，臺灣的心理學者已經完成了大約八百篇學術性的論文，其中大部份發表在國內的心理學期刊，小部份發表在國外的心理學期刊，都為中國心理學的未來研究奠定了堅實的基礎。在實用方面，心理學知識與技術的應用已逐漸拓展。在教育方面，各級學校都在推行輔導工作，多已設立學生輔導單位，亟需心理輔導與心理測驗的人員與知能。在醫療方面，隨著社會福利的改進，心理疾病的醫療機構日益增加，對臨床心理學者的需要頗為迫切。在工商方面，人事心理學、消費心理學及廣告心理學的應用早已展開，心理學者在人事管理單位、市場調查單位及廣告公司工作者日多，此外，軍事心理學在軍事機構的應用，審判心理學在司法機構的應用，偵查心理學與犯罪心理學在警察機構的應用，也都已次第開始。

三十多年來，在研究與應用兩方面，臺灣的心理學之所以能獲得相當的發展，主要是因為我們的社會一直在不斷朝著富裕而人本的開放方向邁進。臺灣的這種發展模式，前途是未可限量的，相伴而來的心理學的發展也是可以預卜的。

心理學在臺發展至今，社會大眾對心理學知識的需求已大為增強，有更多的人希望從閱讀心理學的書籍中得到有關的知識。這些人可能是在大專學校中修習心理學科目的學生，可能是在公私機構中從事教育、訓練、管理、領導、輔導、醫療及研究工作的人員，也可能是在日常生活中

想要增進對自己與人類的瞭解或改善人際關係的男男女女。由於個別需要的差異，不同角落的社會人士往往希望閱讀不同方面的心理學書籍。近年以來，中文的心理學著作雖已日有增加，但所涉及的範圍卻仍嫌不足，難以充分滿足讀者的需要。我們研究與推廣心理學的人，平日接到社會人士來信或當面詢問某方面的心理學讀物，也常因尚無有關的中文書籍而難以作覆。

基於此一體認，近年來我們常有編輯一套心理學叢書的念頭，桂冠圖書公司知道了這個想法以後，便積極支持我們的計劃，最後乃決定長期編輯一系列的心理學書籍，並定名為「桂冠心理學叢書」。依照我們的構想，這套叢書將有以下幾項特點：

(1) 叢書所涉及的内容範圍儘量濶廣，從生理心理學到社會心理學，凡是討論內在心理歷程與外顯行為現象的優良著作，都在編輯之列。

(2) 各書所採取的理論觀點儘量多元化，不管立論的觀點是行為、機體論、人本論、現象論、心理分析論、認知發展論或社會學習論，只要是屬於科學心理學的範疇，都將兼容並蓄。

(3) 各書所討論的內容，有偏重於理論者，有偏重於實用者，而以後者居多。

(4) 各書的寫作性質不一，有屬於創作者，有屬於編輯者，也有屬於翻譯者。

(5) 各書的難度與深度不同，有的可用作大專院校心理學科目的教科書，有的可用作有關事業

人員的參考書，也有的可供一般社會大眾閱讀。

(6) 這套叢書的編輯是長期性的，將隨社會上的實際需要，繼續加入新的書籍。

身爲這套叢書的編者，我們要感謝各書的著者；若非他們的貢獻與合作，叢書的成長定難如此快速，內容也必非如此充實。同時，我們也要感謝桂冠圖書公司執事諸君的支持與工作人員的辛勞。

楊國樞 張春興 謹識

中華民國六十九年八月於臺灣臺北

人際溝通分析 目錄

桂冠心理學叢書序	一
解析「人際溝通的分析」這本書	四
寫在前面	一五
第一章 心靈的探索	一五
第二章 父母・成人・兒童	二七
第三章 四種生活態度	四七
第四章 我們能夠改變	六三
第五章 分析交流	七一
第六章 我們爲何不同？	一〇二
第七章 如何利用時間？	一一六
第八章 P—A—C 和婚姻	一二五

第九章	P A C 和孩子	一三八
第十章	P A C 和青少年	一六五
第十一章	何時需要治療？	一八七
第十二章	P A C 和道德價值	二〇一
第十三章	P A C 的社會含意	二二二

本書原由獅谷出版公司出版，原書售罄。爲普及心理學教育，改由桂冠圖書公司與遠流出版公司重新增訂，聯合出版發行。如有重覆購買，可在十日內，檢附舊書的版權頁影本，連同新買的書，退換等值圖書或現款。

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著某種既定的「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