

Ψ
桂冠心理學叢書

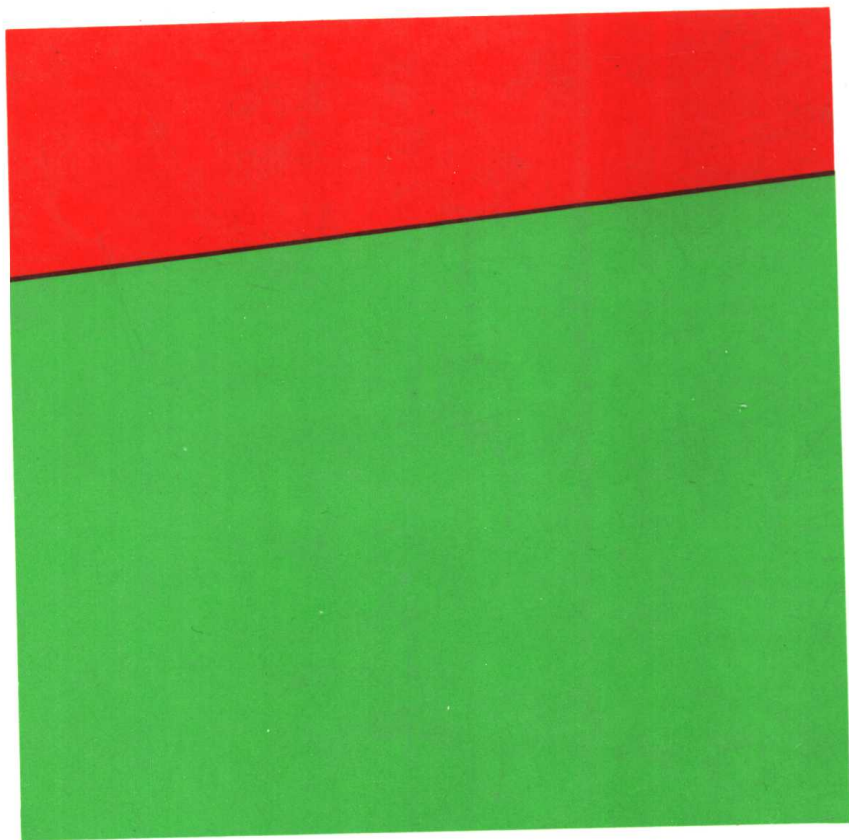
楊國樞 張春興 主編

心理健康系列 8

人際溝通分析

哈禮斯 著

洪志美 譯



2012/12
7/10

人際 溝通分析

哈禮斯原著 · 洪志美譯

楊國樞 · 張春興 主編

桂冠心理學叢書 · 心理健康系列 10

楊國樞·張春興 主編

桂冠心理學叢書·心理健康系列

人際溝通分析

原著：哈禮斯

譯者：洪志美

出版：桂冠圖書股份有限公司

發行人：賴阿勝

登記證：局版臺業字第一一六六號

發行：桂冠圖書股份有限公司

地址：臺北市新生南路三段96-4號

電話：三四一六九九·三九一一四〇七

郵撥：〇一〇四五七九上

印刷：東遠印刷廠

初版：中華民國七十三年四月二十五日

二版：中華民國七十三年九月二十五日

■本書如有缺頁或破損請寄回調換

定價：新臺幣一二五元

桂冠心理學叢書 楊國福·張春興主編

心理學術系列

- ①發展心理學 胡海國譯 赫洛克著 定價400元
- 1-1兒童心理學 胡海國編譯 定價150元
- 1-2青少年心理學 胡海國編譯 定價100元
- 1-3成人心理學 胡海國編譯 定價200元
- ②心理學 西爾格德等著 鄭伯璜等譯 定價450元
- ③應用心理學 謝光進編譯 定價150元
- ④中國兒童眼中的政治 朱雲漢等譯 定價150元
- ⑤男性少年犯罪與親職病理的研究 定價200元
- ⑥人格心理學 普汶原著 鄭慧玲譯 定價450元
- ⑦兒童行為的觀察與瞭解 趙政怡譯 定價100元
- ⑧焦慮與精神官能症 廖克玲等譯 定價125元
- ⑨行為改變的理論與技術 馬信行著 定價175元
- ⑩諮商與心理治療 陽琪譯(修訂中) 定價500元
- ⑪管理心理學 劉君業譯 李維特著 定價200元
- ⑫人類工程學 謝光進編譯 定價125元

心理健康系列

- ①如何改造自己 廖克玲譯 溫博著 定價75元
- ②如何消除緊張 華克著 陳建仁譯 定價75元
- ③如何增進記憶 齊瑪克著 梁庚辰譯 定價75元
- ④如何激發潛能 奧圖著 劉君業譯 定價75元
- ⑤如何克服心理困擾 金鈴編譯 定價75元
- ⑥如何學習自我控制 陳宏仁譯 定價75元
- ⑦如何治療頭痛 藍斯著 陳嘉鳳譯 定價75元
- ⑧怎樣應付尷尬情況 卡羅著 竺錦譯 定價75元
- ⑨怎樣過獨身生活 夏涵原著 薛銜等譯 定價75元
- ⑩人際溝通的分析 哈禮斯著 洪志美譯 定價125元
- ⑪人性的開拓 梅爾茲著 朱森榮譯 定價150元
- ⑫健康的性格 莊耀嘉編譯 定價150元

生活技巧系列

- ①如何閱讀一本書 張惠卿編譯 定價150元
- ②成功的穿著 莫洛原著 陳衛平譯 定價150元
- ③說話的藝術 莎羅原著 楊麗瓊譯 定價100元
- ④強者的語言 佛雷克著 馮斯明譯 定價175元
- ⑤怎樣洞察別人 卡萊羅著 蔡慶蘭譯 定價75元
- ⑥怎樣批評別人 韋新等著 竺鐸譯 定價75元
- ⑦幽默的藝術 特魯原著 鄭慧玲譯 定價100元
- ⑧成功的挑戰 莫洛原著 陳衛平譯 定價150元

工作效率系列

- ①商業談判 嘉洛斯著 連明珠譯 定價200元
- ②談判的技巧 高韓原著 謝瑤玲譯 定價150元
- ③談判的策略 尼倫伯格著 鄭麗淑譯 定價125元
- ④演講的原則與技巧 陳家聲譯 定價100元
- ⑤三分鐘演講術 劉艷珠譯 定價75元
- ⑥權力的取得與應用 呂理性等譯 定價125元
- ⑦怎樣展示權力 法思著 淑儀編譯 定價75元
- ⑧尖端領導 費德勒著 馮斯明譯 定價175元

家庭生活系列

- ①怎樣做父母 陶森原著 陳竹華譯 定價150元
- ②如何訓練幼兒大小便 李美枝編譯 定價75元
- ③兒童遊戲 阿諾德著 謝光進等譯 定價125元
- ④心聲愛意傳親情 張春興主編 定價125元
- ⑤家庭溝通 華魯士著 鄭慧玲譯 定價125元
- ⑥性與婚姻 洪光遠等譯 定價100元

感情生活系列

- ①柔情誰解 歐康納夫婦著 定價100元
- ②年輕人的感情世界 張春興主編 定價125元
- ③姻緣路上情理多 張春興主編 定價150元
- ④感情·婚姻·家庭 張春興主編 定價125元

波諾(Edward de Bono)博士原著
台大心理系黃榮村教授 主編
台大哲學系林正弘教授

桂冠動腦叢書

每分鐘95美元!!

是波諾為IBM、柯達、殼牌石油等公司大老闆提供意見的代價。因為他們經過波諾的指導後，可以在短暫的時間內，圓滿的解決無數複雜、艱難的問題。愛因斯坦說：我的腦力只開發了百分之六。

波諾博士說：全世界最大的荒原就在你我的頭髮下……。

- | | | |
|-----------|------|-----|
| ① 思考的奧秘 | 唐潔之譯 | 60元 |
| ② 思考探奇 | 唐潔之譯 | 60元 |
| ③ 思考遊戲 | 鍾琴譯 | 60元 |
| ④ 水平思考法 | 楊麗文譯 | 90元 |
| ⑤ 快樂的思考法 | 謝君白譯 | 90元 |
| ⑥ 在對錯之外思考 | 彭碧台譯 | 90元 |

桂冠管理叢書 陳定國主編

- | | | |
|------------|-----------|--------|
| ① 組織理論與管理 | 韋伯著 | 定價400元 |
| ② 管理學導論 | 杜魯克著 | 定價400元 |
| ③ 管理·發展·行銷 | 鄭鈴泰等譯 | 定價200元 |
| ④ 成功的管理 | 李維特等著 | 定價150元 |
| ⑤ 廣告學 | 米勒等著 黃慧真譯 | 定價400元 |
| ⑥ 國際行銷學 | 林俊秀著 | 定價300元 |

經理人系列 陳定國主編

- | | | |
|----------|------|--------|
| ① 成功的挑戰 | 莫洛原著 | 定價150元 |
| ② 成功的穿著 | 莫洛原著 | 定價150元 |
| ③ 強者的語言 | 弗雷克著 | 定價150元 |
| ④ 經理人的聖經 | 海耶原著 | 定價175元 |
| ⑤ 談判的技巧 | 高韓原著 | 定價150元 |
| ⑥ 尖端領導 | 費德勒著 | 定價175元 |

桂冠門市部

服務專線：391-1407

提供您：—最合理的圖書價格—
—最誠懇的服務態度—
—最優良的看書環境—
—最完美的售後服務—

免費代理：

- 圖書資料查詢、蒐集工作
- 代訂、代購各種學術書、期刊
- 代辦機關、團體採購各類圖書

台北市新生南路三段96-4號

(國立台灣大學正門右側)

**I'M OK—
YOU'RE OK**
by T.A. Harris

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。人類的生活牽涉廣濶，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，心理學術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，在蘇薌雨教授的努力下，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爲現象的優良著作，都在選輯之列。

(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爲、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) 各書所討論的内容，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

解析「人際溝通的分析」這本書.....	四
寫在前面.....	一二
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。為普及心理學教育，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「寒喧後你說些什麼？」(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，單單筆者手頭能夠查到的，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，作爲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爲美國人所採用。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。有些企業機構爲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爲流傳，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，臺灣許多以幫助人爲宗旨，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