

YIYONG RENJI
GUANXI YU
GOUTONG

医用

人际关系
与沟通



YIYONG RENJI GUANXI YU GOUTONG
余方 何清平 主编
广西科学技术出版社

医用人际关系与沟通

主 编 余 方 何清平
主 审 陈雪斌 闵范忠
副主编 梁艳红 许凤琼
编 委 余 方 何清平 梁艳红
许凤琼 梁凯讴 吕映福
罗艺徽 韦豪习 曾 红

广西科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

医用人际关系与沟通/余方等编著. —南宁: 广西科学技术出版社, 2007. 3

ISBN 978-7-80666-911-2

I. 医... II. 余... III. 医药卫生人员—人际关系学—研究 IV. R192

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第035489号

医用人际关系与沟通

余方 何清平 主编

*

广西科学技术出版社出版

(南宁市东葛路66号 邮政编码530022)

广西新华书店发行

广西地质印刷厂印刷

(南宁市建政东路88号 邮政编码530023)

*

开本 787mm×1092mm 1/16 印张 11.5 字数 200 000

2007年3月第1版 2007年3月第1次印刷

印数:1—3 000册

ISBN 978-7-80666-911-2/R·147 定价:22.00元

本书如有倒装缺页,请与承印厂调换

序 一

随着现代医学的迅速发展，新的诊断技术不断出现，然而，与病人建立诚信的医患关系，用亲切的语言和非语言沟通技巧以取得全面、客观、发展的信息和病史，仍然是诊断疾病、增强病人顺应性最基本、最重要的手段。临床上约有半数以上的疾病，如慢性支气管炎、溃疡病、各种身体障碍等都可通过详尽、确切的问诊作出诊断。而各种心理障碍、精神疾患的正确诊断更得益于医患关系和沟通技巧。西方医学之父希波克拉底说过：“医生治疗主要是三种手段：语言、药物和刀。”医生的良好语言可以拯救病人的生命，而不适当的语言则可危害病人的生命。各种心理疗法的疗效也完全建立在良好的医患关系和沟通上。现代医学实践证明，许多误诊都是片面地依赖仪器或实验室检查所致。

有鉴于医患关系和沟通技巧在医学应用中的重要性，余方及何清平教授主编的《医用人际关系与沟通》一书便应时而生。该书分五章，全面介绍语言表达的听、说、阅读、书写的原则、技巧与培训提高方法，并介绍人际交往中的原则、吸引方法、各种礼仪和察言观色了解对方真实信息的方法。这对提高医护人员的绅士、淑女风度和文化修养和品质，无疑是非常重要的。国外医学院校早已将《人际和沟通》作为培养医护人员的重要课程。祝贺这本书的出版，将会补充我国医学界的需要。

岳文浩

中国高教学会医学心理学分会副会长

2007年3月

序 二

随着人类科学技术突飞猛进，人类社会快速的进步和发展，作为维护人类心身健康的医学事业，必将为适应社会进步的实际需要而有所作为。因此，医学模式由生物医学模式向生物—心理—社会医学模式的转化，就成为不可移转的必然趋势，这是当今乃至今后相当长的一段时期里，医学发展的大方向，大潮流，这已为世人所广泛认同。在这样的背景下，医学心理学理所当然地成为这个潮流中的重要支柱学科，正因为如此，医学心理学这一新学科获得了长足进步和快速发展。

医学心理学，是医学与普通心理学的交叉学科。它既是医学的分支学科，又是心理学的分支学科，而人际关系是普通心理学的重要组成部分，医用人际关系当然就是医学心理学的重要内容。所以医用人际关系学（姑妄称之）的产生和发展，必将充实和丰富医学心理学的内涵，并对医学模式的转化起到一定的推动和促进作用。所以这一新的教学学科的产生，具有十分重要的现实意义，也具有实际的应用价值。

对于医用人际关系、人际沟通，尚无国家规划的针对医学院校的通用教材，本书填补了这方面的空白，是一种有益的大胆尝试。本书将普通心理学、人际沟通的基本理论、基本知识和技术，有针对性地与医学诊疗、护理的临床实践结合起来，层次分明，条理清晰，内容充实，结构合理，语言简练，浅显易懂，说理明白，逻辑性较强，在理论与实践的结合上有一定新意，初步具备了医用人际关系与沟通的完整体系，具有一定的创新性，可以毫不夸张地说，本书基本具备了医用人际关系学的雏形，在此基础上经过适时的教学实践，临床诊疗、护理的实际应用，进一步改进、充实、总结提高、凝炼、升华，一个更加科学的、系统化的理论与实践结合得更紧密的，真正意义上的医用人际关系学必将诞生，它的诞生，一定会对医学的发展，医学模式的转化作出重要的贡献，这也正是我们所期盼的。

闵范忠

中国中医心理学会常委

2007年2月

前 言

人与人的关系是人类社会中的一大重要关系。人际交往与沟通是人们社会生活最基本的内容。古今中外皆不乏专家学者从不同的角度对人际关系和人际沟通予以特别的重视和研究。随着现代社会的快速发展和商品经济社会中的激烈竞争,人们认识到人际沟通对建立良好人际关系、构建和谐社会有不可忽略的作用,更认识到人际沟通不仅是社会人的基本需求和人们得以维持正常生活和工作的基本能力,更是现代优秀人才、成功人士的必备条件。如何认识人与人的关系,如何更好地提高人际沟通的能力等,现已成为社会科学、心理科学等诸多学科广泛关注和研究的一个重要内容。在许多专业领域内,已开始将人际沟通能力作为判断一个人工作能力的基本项目进行考察。在专业教育中,尤其是强调培养、提高综合素质人才的今天,很多学校也开设了人际沟通课程。

作为医科院校,近年来部分专业教学中也开设了人际沟通课程。教学实践证明,学习人际沟通基本理论和基本知识对于医学专业学生能力的培养非常必要,但这门课程尚无国家规划的针对医科院校的通用教材。近年来,其他有关人际沟通方面的教材虽然也陆续出版了一些,但编写体例和理论并不很适合医学教学的需要。为能针对医学各专业学生有目的地开展人际沟通课程的教学,将人际沟通能力作为临床能力的一个重要组成部分进行教育和培养,编著者在原来所用教材基础上,参考其他相关教材,依照教学规律重新整理章节体例结构,充实部分医疗护理应用内容,编写了这本《医用人际关系与沟通》,将人际关系与沟通的基本理论、基本知识和技术与医学临床实际结合起来,旨在提高人际沟通在医疗护理专业方面的针对性,同时联系现代网络沟通的迅猛发展状况,增加一些相关内容,力图使该课程在内容上得到扩展,层次和条理上更为清楚简要。对于本书内容和观点上的不足,欢迎大家提出宝贵意见,以便在今后的教学工作中不断改进。

本教材的编写,得到了广西中医学院各级领导、教师及院外一些专家同仁的支持和关怀,在此深表谢意。

编著者

2007年2月

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 人际关系	(2)
一、概述	(2)
(一) 人际关系的要素	(2)
(二) 人际关系的特性	(3)
(三) 人际关系的规律	(3)
二、人际关系的类型	(4)
(一) 雷维奇分类	(4)
(二) 根据个体的需求分类	(5)
三、人际关系的作用	(5)
(一) 了解自己	(6)
(二) 控制环境	(6)
(三) 提高效率	(6)
(四) 增进身心健康	(6)
(五) 促进行为改变	(6)
四、影响人际关系的因素	(6)
(一) 距离的远近	(6)
(二) 交往的频率	(7)
(三) 态度的相似性	(7)
(四) 需要的互补性	(7)
(五) 个性特征	(8)
(六) 情感因素	(8)
附：性格类型与人际关系	(8)
第二节 人际沟通	(10)
一、概述	(10)
(一) 人际沟通的基本结构	(11)
(二) 人际沟通的主要类型	(12)
(三) 人际沟通的主要功能	(14)
二、人际沟通与人际关系的相关性	(15)
(一) 人际沟通特点对沟通双方相依关系的作用	(15)
(二) 人际沟通行为及其反应模式对人际关系的作用	(16)
附：人际沟通行为反应基本模式例析	(17)
(三) 人际沟通与人际关系的辩证关系	(17)
三、人际沟通的方法和注意事项	(18)
(一) 沟通方法	(18)
(二) 注意事项	(25)

附：人际交往的原则	(27)
四、沟通成功与否的判断标准	(28)
五、人际沟通中的影响因素	(29)
(一) 沟通环境因素	(29)
(二) 沟通者个人主观因素	(29)
(三) 人际沟通中的各种心理效应	(32)
附：人际冲突论	(34)
第三节 医务人员人际关系与沟通	(38)
一、医务人员与社会角色	(38)
二、医务工作中的人际关系	(39)
(一) 医患关系	(39)
(二) 医务人员之间的关系	(40)
三、医务人员人际关系的作用	(41)
四、医务人员人际关系的影响因素	(42)
(一) 医务人员与患者关系的影响因素	(42)
(二) 医务人员之间关系的影响因素	(43)
(三) 医务人员与其他有关人员关系的影响因素	(44)
五、医务技术与沟通效应	(44)
六、医务人员的沟通品质及沟通能力训练	(45)
(一) 医务人员沟通品质	(45)
(二) 医务人员的沟通能力训练	(46)
第二章 有声语言沟通	(51)
第一节 交谈	(51)
一、概述	(51)
(一) 交谈的特点	(51)
(二) 交谈过程及注意事项	(52)
(三) 交谈的态度要求	(60)
二、交谈的主要形式	(61)
(一) 个别交谈	(61)
(二) 小组交谈	(62)
三、交谈中的沟通技巧	(63)
(一) 倾听	(63)
(二) 核实	(64)
(三) 提问	(65)
(四) 阐释	(65)
(五) 申辩	(66)

(六) 沉默	(66)
四、交谈能力的训练	(66)
(一) 了解人际沟通中交谈的重要性	(66)
(二) 联系交谈情境、主题、形式的例子进行自我反思	(67)
(三) 交谈训练内容及评价标准	(68)
第二节 演说	(68)
一、概述	(69)
(一) 演说的特性	(69)
(二) 演说与交谈的异同	(70)
二、演说的构思技巧	(72)
(一) 主题的确立	(72)
(二) 材料的收集	(73)
(三) 结构的设计	(74)
(四) 语言的锤炼	(78)
三、演说的表达技巧	(79)
(一) 有声语言表达技巧	(79)
(二) 肢体语言表达技巧	(82)
四、演说训练	(84)
(一) 示例演说节选赏析与讨论	(84)
(二) 示例演说稿赏析与讨论	(85)
(三) 演说比赛的组织与评价	(88)
附：有声语言沟通的新平台	(89)
第三章 无声语言沟通	(90)
第一节 概述	(90)
一、无声语言沟通的含义和类型	(90)
二、无声语言沟通的特点	(91)
(一) 无声语言沟通的优点	(91)
(二) 无声语言沟通的缺点	(92)
三、无声语言沟通的作用	(92)
四、影响无声语言沟通的因素	(93)
第二节 无声语言沟通的方式	(94)
一、书写	(94)
(一) 书写的意义	(94)
(二) 书写的类型	(94)
(三) 书写的要求	(95)
(四) 书写技能的训练	(96)

二、阅读	(98)
(一) 阅读的意义	(98)
(二) 阅读的类型	(98)
(三) 阅读的方法	(99)
(四) 阅读能力的训练	(100)
三、无声语言沟通方式的学习	(101)
(一) 观察力的培养	(101)
(二) 资料的积累	(101)
(三) 博览和精读	(102)
(四) 多写勤练	(102)
第三节 无声语言沟通在医疗工作中的应用	(102)
一、医学应用文的写作要求	(103)
(一) 科学严谨的态度	(103)
(二) 规范严格的用语	(103)
二、常用医学应用文的写作	(104)
(一) 病历的书写	(104)
附: 病历示例	(104)
(二) 医学科普文章的写作	(106)
(三) 医学论文的写作	(107)
第四章 非语言沟通	(110)
第一节 概述	(110)
一、非语言沟通的类型、含义及特点	(110)
(一) 非语言沟通的类型	(110)
(二) 非语言沟通的含义	(110)
(三) 非语言沟通的特点	(111)
二、非语言沟通的重要作用和作用	(112)
(一) 非语言沟通的重要性	(112)
(二) 非语言沟通的作用	(112)
第二节 非语言沟通的形式与作用	(113)
一、表情	(113)
(一) 表情的作用	(113)
(二) 表情的应用	(114)
(三) 表情的组成及其识别	(114)
二、目光	(115)
(一) 目光的功能	(115)
(二) 目光的运用	(115)
三、手势	(116)



(一) 手势的作用	(116)
(二) 手势的要求	(116)
(三) 手势的禁忌	(116)
(四) 常用手势的不同用法	(117)
四、姿态	(117)
(一) 站姿	(117)
(二) 坐姿	(118)
(三) 走姿	(118)
五、时间控制与空间控制	(119)
(一) 时间控制	(119)
(二) 空间控制	(119)
六、触摸	(120)
(一) 触摸的沟通作用	(120)
(二) 触摸在医疗沟通中的应用	(121)
七、服饰	(122)
(一) 服饰的功用	(122)
(二) 着装的基本原则	(123)
(三) 医务人员的仪表修饰	(125)
八、副语言	(126)
第三节 非语言沟通在实际工作中的应用	(126)
一、建立良好的第一印象	(126)
(一) 气质和风度	(127)
(二) 仪表与装饰	(127)
二、缩短心理距离	(127)
(一) 保持微笑	(127)
(二) 适度的赞美	(127)
三、非语言沟通在医务工作中的作用	(128)
(一) 在医学诊疗中的作用	(128)
(二) 在医患沟通中的作用	(128)
(三) 在体现医患关系中的作用	(129)
第四节 非语言沟通能力的训练	(130)
一、主题、情境设计举例	(130)
二、识别非语言沟通含义的能力训练	(131)
第五章 礼 仪	(132)
第一节 概述	(132)
一、礼仪文化	(132)

二、礼仪的特征及原则	(133)
(一) 礼仪的特征	(133)
(二) 礼仪的原则	(134)
三、礼仪的种类及功能	(135)
(一) 礼仪的种类	(135)
(二) 礼仪的功能	(135)
第二节 常用礼仪	(136)
一、个人礼仪	(136)
(一) 心灵美	(136)
(二) 外表美	(137)
二、学校礼仪	(138)
(一) 教师礼仪	(138)
(二) 学生礼仪	(139)
三、家庭礼仪	(140)
(一) 亲属称谓	(140)
(二) 家庭成员礼仪	(142)
(三) 家庭应酬	(143)
四、求职礼仪	(144)
(一) 求职前的准备	(144)
(二) 几种常见的求职方式	(145)
(三) 求职面试	(147)
五、公务礼仪	(149)
(一) 工作场所礼仪	(149)
(二) 会议礼仪	(150)
六、公共场所礼仪	(151)
(一) 日常礼仪	(151)
(二) 公共场所礼仪	(152)
(三) 交通礼仪	(153)
七、国际礼仪的基本规范	(153)
(一) 国际礼仪的沿革	(153)
(二) 基本国际礼仪	(154)
八、节日礼仪	(156)
(一) 传统节日	(156)
(二) 现代节日	(157)
(三) 成人仪式	(159)
附：社交礼仪	(159)

第一章 绪论

【目的要求】

1. 掌握人际关系的概念、特性与规律；人际沟通的概念、交往的原则；医务人际关系的影响因素。
2. 熟悉人际关系的作用及影响人际关系的因素；人际沟通行为及其反应模式对人际关系的作用；人际沟通的影响因素；医务人员的社会角色。
3. 了解人际关系的类型；人际沟通成功与否的判断标准与注意事项；医务技术与沟通效应。

人们在工作 and 生活中，相互交往，建立起了各种各样的联系，并形成了人与人之间的多种关系，研究人与人之间这些相互关系的知识体系，称为人际关系学。人际关系学主要解决的是人际关系是怎样产生和变化的，人际关系的对象、性质、特点、目的、方法是怎样的，怎样建立良好的人际关系等问题。它是一门新兴的学科，正在创立和发展的过程中。

人与人之间的交往，其实质是人与人之间的心理交往，亦即通过交往，缩短心理距离，达成相互认同。这种心理交往，离不开信息的传递和交流。研究信息传递和交流的结构、特点、方式、类型等规律性，就是人际沟通的理论。

人与人之间在交往中不断地进行沟通，从而建立及形成了各种人际关系。可见，人际关系与人际沟通有着不可分割的联系。因此，将二者合而为一，不但有助于学习和理解，也是社会对人际交往理论研究发展到一定阶段的必然。

人际关系与人际沟通理论、知识及技术，是人类社会生活中不可或缺的一门学问，也是人们完成工作任务的基本保证。任何社会工作都离不开与人沟通并建立联系，作为以人为服务对象的医疗领域，更是离不开人际沟通和建立人际关系；而且，在这个领域中，由于服务对象是患病的人这样一个特殊的群体，因此，在这一领域内的人际关系与人际沟通，与医学临床有着特定的关联，并有着特定的内容。将与医学临床实际相联系的这些特定的内容与人际关系、人际沟通的理论结合起来，就形成了医用人际关系与人际沟通的理论。可以说，医用人际关系与人际沟通，就是将人际关系、人际沟通理论与医学临床实践联系起来进行学习的一门课程。

第一节 人际关系

一、概述

人际关系是指人们在物质交往和精神交往的基础上产生和发展起来的人与人之间的联系。这些联系的疏密程度显示了人与人之间在心理上的距离，并在人际交往过程中表现出亲近、疏远、友好、敌对等态度。

建立良好的人际关系，是人类作为社会人在社会生存中的需要，这一需要的满足程度决定了人际关系的性质。如果双方在交往中需要得到了满足，则相互间产生并保持良好的心理关系；反之，则相互间产生疏远的人际关系。例如，医患交往中，医生能够理解、尊重患者的感受和需求，为患者提供高质量的医疗服务，就可使患者的心理需要得到满足；而患者能够信任医生，配合诊疗工作，同样也使医生的心理需要得到了满足；这样，双方就会建立起良好的人际关系。相反，如果在医患交往过程中，医生对患者表现出不友好、不真诚、不尊重的态度，不考虑患者的心理需求，不能够为患者提供令其满意的医疗服务，就会引起患者的不安或反感；而如果患者对医生不信任、不配合，也会导致医生的不满和厌烦，则双方的关系就会处于不良状态，表现出疏远、冷淡甚至敌对的态度。

不同的人际关系会引起双方不同的情感体验。良好的人际关系使人心情舒畅，可以促进学习和工作效率的提高。不良的人际关系使人心情抑郁，产生冷淡、忧虑、孤独与无助感，可以影响个人正常的学习和工作，进而影响其身心健康。因此，在医患交往过程中，了解人际关系的表现、性质及规律，解决人际关系中存在的具体问题，是促进医患交往、保证医疗工作正常进行的重要环节。

（一）人际关系的要素

人际关系是一种复杂的社会行为，其结构由认知、情感和行为三个要素构成。

1. **认知** 认知是人际关系的前提条件。人际关系的建立总是从对人的认识开始的，如果彼此根本不认识，就不可能建立人际关系。认识以后就会进行识别，判断，分清敌友，决定其交往形式，然后经过进一步的沟通达到理解，并建立关系。可见，人际交往过程始于认知，然后依次为识别、理解和建立关系。

值得一提的是，认知过程不仅仅是人际关系的前提，对人际关系的建立具有启动作用，同时也对交往过程中人际关系的调节产生影响。

2. **情感** 情感是人际关系的主要调节剂。由于情感是与人的需要相联系的体验，对满足需要的事物人们会产生愉悦、快乐等积极的情绪体验，而对阻碍满足需要的事物则产生厌恶、愤怒等消极的情绪体验。因此，人际关系在心理上总是以彼此满意或不满意、喜爱或厌恶等情感状态为特征的，情感的参与是人际关系的调节剂。

调节人际关系的情感也有不同的水平和强度，一般来说，人际关系发展水平越高，情感调节作用越大。

3. **行为** 行为是建立人际关系的沟通手段。人与人之间的心理交往，必须依靠外显的行为来实施。在人际关系中，不论是认知还是情感，都要通过语言和非语言等行为来体现，人与人之间在沟通过程中所作出的一切行为都是建立和发展人际关系的手段。

（二）人际关系的特性

人际关系建立起来后，并不是一成不变的，它会随着环境和条件的变化而变化，形成一个动态的过程。在这个过程中，人们不断地进行着沟通并通过沟通调整、改变着人际关系的水平和性质，从而使人际关系具有以下特性。

1. **互动性** 人际关系建立在人与人之间的思想和行为交往之中，这种交往是一种互动的过程，通过互动，双方不断交流和调整认知，才有可能不断地相互理解和认可，形成共识，实现心灵上的沟通，达到人际沟通的目的。

2. **情意性** 人具有情感和意志，在沟通的过程中，人们将情感和意志贯穿其中，并影响着人际关系的形成和发展变化，影响着人际关系的层次，使得人际关系具有了情感和意志的色彩。

3. **社会性** 人不仅仅是生物人，还是社会人，人的社会性使得人不能离开社会而生存。人际关系正是人们在社会生活中形成的交往关系，因而也必然具有社会性，离开了社会，人际关系也就不复存在。

4. **层次性** 人际关系的建立需要一个认知过程，伴随这个过程，人际关系的发展也需要经过一系列有规律的阶段或顺序。如果初次同某人见面，就想建立某种亲密关系，对方显然不会作出积极的反应。可见一个关系没有按照预料的顺序发展，对方就会感到惊讶，甚至莫名其妙。因此，关系只有在符合规律的前提下，一层层由浅入深地发展，才能协调并建立起来。反之亦然，如果在没有出现任何征兆的情况下，某个关系突然结束了，这就表明此关系是不合规律及常理的。

5. **变动性** 人际关系并不是一成不变的。随着人生理及心理的成熟，随着社会的发展变化，人际关系也会发生相应的改变而不会停滞不前，人际关系这一变动性决定了人际关系是不可逆转和不可重复的。现实生活中人际关系虽然有破镜重圆、握手言和、重归于好的现象，但这并不是原有关系的重复和倒转，而是关系在经过某些事件的调整后在原有基础上的改变，是经过磨合后达到的新的协调。

6. **复杂性** 人际关系是存在于社会之中，存在于某个特殊的背景之中的。在社会背景下的人各种各样，他们有着不同的角色、身份和地位，这些不同的人结成的不同的关系，呈现出了千差万别的关系状态；同样的关系，因人不同而表现出不同的特点；同一个人，因关系不同也会有不同的表现形式。这种状态展示了人际关系的多面性。多面的人际关系中每个方面的变化以及关系双方对关系本身的目的或看法不同，又使得本已复杂的人际关系变得更复杂，形成了人际关系的复杂性。可以说，就是让这个地球上的每个人手握 1000 条绳子，分别和不同的人联结起来，用这种联结来代表人际关系，也不会出现完全相同的人际关系状态。

（三）人际关系的规律

1. **与思想互动相依存** 人是有思想和意识的，人与人之间的关系必然要通过双方思想意识的相互作用表现出来。沟通模式表明，沟通者之间构成了一组人际关系，并且

借助于语言的或非语言的思想互动来实现。一般地说，两个人之间的思想互动融洽和谐，说明两个人的关系亲密友好；相反，两个人之间的思想互动困难，说明两者的人际关系疏远或一般化；而如果两个人的思想互动停止，则人际关系也就停顿或终结了。可以说，人际关系存在于人们的思想互动过程中。

2. **在思想互动中发展** 人际关系的发展也离不开思想互动。人们在交往的过程中，不断把自己的信息传递给对方，对方接收理解并予以反馈；如此往复，对关系进行着完善和整合，使人际关系得以不断地持续发展。

3. **通过思想和行为互动表现** 人际关系在现实生活中的存在是通过人们思想互动和行为互动表现出来的，也就是说，没有这些互动的表现则不可能看到人际关系的存在。例如同学关系、同事关系、父子关系，这些关系是通过双方的思想互动和行为互动表现出来的。

4. **通过感情凝结** 在互动的表现中关系的各方形成了特定的情感，产生了同学感情、同事感情、父子感情等，这些感情，又凝结了这些关系，使得这些关系的连接更为紧密。可见，感情既是人际关系的结晶，反过来又凝结着现实生活中人与人之间的关系。

二、人际关系的类型

（一）雷维奇分类

凡是有人群存在的地方，就有人际关系。由于社会的和人的心理的复杂性以及人们交往行为的多样性，致使人际关系也呈现出多种多样的形态。心理学家雷维奇利用“雷维奇人际关系测量游戏”方法，通过对 1000 对夫妇的研究，归纳出人际关系的八种类型。

1. **主从型** 主从型的人际关系是一方处于主导、支配的地位，而另一方则处于服从、被支配的地位。它是八种人际关系类型中最基本的一种，几乎在所有的人际关系中都有主从型的特点存在，同时，主从型的人际关系也是最牢固的一种关系。

2. **合作型** 人际关系双方有共同的目标，为了达到共同的目标，他们能够配合默契，互相让步和忍耐。在朋友之间、同事之间和同学之间等易形成合作型人际关系。在现代医疗模式中医生与病人之间的关系也大多数都是这种类型的人际关系。

3. **竞争型** 人际关系的双方有着相互冲突的目标，为了达到各自的目标，常会竭力去争取胜利，互不相让。竞争型的人际关系是一种既令人兴奋又使人精疲力竭的不安宁的关系。其优点是生机勃勃、有活力，可促进发展变化；缺点是竞争时间过久，难免令人感到筋疲力尽。

4. **主从—竞争型** 人际关系双方在相互作用时，有时呈现主从型的人际关系，有时呈现竞争型的人际关系，是二者的混合型。它常不利于被支配者发挥主观能动性，又使人易于精疲力竭，包含了主从型和竞争型的不利的一面。因此，此种类型的人际关系也使双方不得安宁，无所适从，是一种难以相处的人际关系。

5. **主从—合作型** 人际关系双方在相互作用时，有时呈现主从型人际关系，有时呈现合作型人际关系，是二者的混合型。它具有二者的优点，使关系双方虽有地位的区

别，却能够和谐共处，关系融洽，双方均能发挥主观能动性，即使有些小摩擦，也不会造成大的危害。

6. **竞争—合作型** 人际关系的双方随着环境的发展变化，有时呈现竞争型关系，有时呈现合作型关系，是一种不稳定的类型。它适合于处于平行地位的朋友之间。这种关系的双方在交往时需要保持一定的距离才能维持双方的关系。若在合作阶段心理距离过近，当转变为竞争型时，容易导致内心不安或冲突而中断双方关系。

7. **主从—合作—竞争型** 属于混合型的人际关系。由于兼有三种类型的特点，关系中的双方往往难以把握交往尺度，容易陷入困境。交往中的矛盾、冲突比其他类型要多。

8. **无规则型** 交往双方的努力不在于双方的关系，使他们的相互关系显得毫无规则。关系进一步发展或外力施加某种影响，就会使这种关系转变成其他类型的人际关系。这种类型在八种人际关系中所占的比例最小。^[1]

雷维奇的八种人际关系类型，尽管其根源来自对夫妇关系的测试，但是对于大部分具有经常性的互动者之间的关系来说，是具有一定的普遍意义的。对于人们选择什么样的人际关系以及如何处理好与他人的关系，也具有一定的指导意义。

（二）根据个体的需求分类

根据个体对人际关系的需求不同，可把人际关系分为三种类型。

1. **相容型** 希望在交往中通过双方的相互认同和接纳，与他人建立和维持和谐的关系。基于这种需求而产生的交往动机，使人产生相应的沟通、融合、参与、随同等行为；而与这种需求相反的动机则产生排斥、对立、退缩、疏远等行为。

2. **控制型** 希望在交往中通过权力或权威，与他人建立和维持良好的人际关系。这种需求表现出行使权力、树立威信、控制领导他人等行为特征。与之相反的则是表现为服从权威、追随他人、受人支配等行为特征。

3. **情感型** 希望在交往中通过情感的交流，与他人建立并维持良好的人际关系。它的行为特征为亲密、友爱、同情、热情、迷恋等。与之相反的则是冷漠、疏远、厌恶、憎恨等。

根据以上三种需求类型，舒兹把人分为主动的表现者和被动的期待他人的行为者，从而得出六种基本的人际关系倾向。

表 1-1-1 人际关系倾向表

需求种类	主动性	被动性
相容	主动与别人交往	期待别人接纳自己
控制	支配他人	期待别人支配自己
情感	对别人表示亲热	期待别人对自己表示亲热

三、人际关系的作用

美国著名人际关系专家戴尔·卡耐基说过：一个成功的企业家只有 15% 依靠他的专业知识，而 85% 依靠他的人际关系与领导能力。可见在现代社会中，人际关系状况