



美德教育书系

# 校园人际交往 与校园礼仪

关月玲 / 编著

“不学礼，无以立。”



西北农林科技大学出版社



美德教育书系

# 校园人际交往 与校园礼仪

关月玲 / 编著

“不学礼，无以立。”



西北农林科技大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

校园人际交往与校园礼仪 / 关月玲编著. -- 杨凌: 西北农林科技大学出版社, 2012.12

ISBN 978-7-81092-787-1

I. ①校… II. ①关… III. ①人际关系学—青年读物②人际关系学—少年读物③礼仪—青年读物④礼仪—少年读物 IV. ①C912.1-49  
②K891.26-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 312027 号

校园人际交往与校园礼仪

关月玲 编 著

出版发行: 西北农林科技大学出版社

地 址: 陕西杨凌杨武路 3 号 邮 编: 712100

电 话: 总编室: 029—87093105 发行部: 87093302

电子邮箱: [press0809@163.com](mailto:press0809@163.com)

印 刷: 北京睿特印刷厂大兴一分厂

版 次: 2013 年 1 月第 1 版

印 次: 2013 年 1 月第 1 次

开 本: 700 毫米 × 1000 毫米 1/16

印 张: 11

字 数: 198 千字

ISBN 978-7-81092-787-1

定价: 21.80 元

本书如有印装质量问题, 请与本社联系

## 目 录

|                            |    |
|----------------------------|----|
| <b>第一章 人际关系与人际交往</b> ..... | 1  |
| <b>第一节 人 际 关 系</b> .....   | 1  |
| 一、人际关系的定义 .....            | 1  |
| 二、人际关系的特点 .....            | 2  |
| 三、人际关系的要素 .....            | 2  |
| 四、人际关系的类型 .....            | 3  |
| 五、人际关系的原则 .....            | 6  |
| 六、人际关系的重要性 .....           | 7  |
| 七、人际关系建立与发展的过程 .....       | 7  |
| 八、如何建立与维系良好的人际关系 .....     | 9  |
| 九、如何改善人际关系 .....           | 11 |
| 十、人际关系的维护 .....            | 12 |
| <b>第二节 人际交往</b> .....      | 13 |
| 一、人际交往的定义 .....            | 14 |
| 二、人际交往的客观动机与基本原则 .....     | 14 |
| 三、人际交往与商品交换的区别 .....       | 15 |
| 四、人际交往的形式 .....            | 17 |
| 五、人际交往的方法 .....            | 18 |
| 六、人际交往中的效应 .....           | 22 |
| 七、与人交往的原则 .....            | 23 |
| 八、人际交往的技巧 .....            | 24 |
| 九、人际交往的秘诀 .....            | 25 |

## 校园人际交往与校园礼仪

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 第三节 中国人的人际关系 .....        | 25 |
| 一、中国人人际关系的形成 .....        | 26 |
| 二、中国人人际关系社会取向的特征 .....    | 28 |
| 第二章 校园人际交往 .....          | 32 |
| 第一节 校园人际关系 .....          | 32 |
| 一、中小学中人际关系的对象 .....       | 32 |
| 二、中小学生学习人际关系的特点 .....     | 34 |
| 三、中小学生学习人际关系的类型 .....     | 39 |
| 第二节 中小学生学习良好的人际关系 .....   | 42 |
| 一、影响中小学生学习人际关系的因素 .....   | 42 |
| 二、中小学生的学习良好人际关系 .....     | 43 |
| 三、中小学生学习良好的人际关系的建立 .....  | 45 |
| 第三节 中小学生学习不良的人际关系 .....   | 48 |
| 一、中小学生学习人际交往的心理问题 .....   | 48 |
| 二、中小学生学习不良人际关系 .....      | 49 |
| 三、中小学生学习不良人际关系的成因 .....   | 50 |
| 四、中小学生学习人际交往问题的应对策略 ..... | 51 |
| 五、中小学生学习不良的人际关系与调适 .....  | 54 |
| 第四节 中小学师生关系 .....         | 61 |
| 一、师生关系不融洽的原因 .....        | 61 |
| 二、如何与老师相处 .....           | 63 |
| 三、如何面对老师的批评教育 .....       | 64 |
| 四、把老师与老师所讲的知识区分开来 .....   | 65 |
| 第五节 中小学人际交往辅导 .....       | 65 |
| 一、小学生人际交往辅导 .....         | 65 |
| 二、初中生人际交往辅导 .....         | 68 |
| 三、高中生人际交往辅导 .....         | 70 |
| 第三章 文明礼仪 .....            | 77 |
| 第一节 礼仪 .....              | 77 |

|                                    |            |
|------------------------------------|------------|
| 一、礼仪概述 .....                       | 77         |
| 二、礼仪的定义和含义 .....                   | 78         |
| 三、礼仪的由来 .....                      | 79         |
| 四、礼仪的作用 .....                      | 80         |
| 五、礼仪是人生所需 .....                    | 80         |
| 六、礼仪教育的意义 .....                    | 81         |
| <b>第二节 中国传统礼仪 .....</b>            | <b>85</b>  |
| 一、“九宾之礼” .....                     | 86         |
| 二、古代“五礼” .....                     | 88         |
| 三、古代政治礼仪 .....                     | 90         |
| 四、古代生活礼仪 .....                     | 91         |
| 五、古代文明礼仪 .....                     | 92         |
| <b>第三节 文明礼仪常识 .....</b>            | <b>97</b>  |
| 一、个人礼仪 .....                       | 98         |
| 二、见面礼仪 .....                       | 100        |
| 三、公共礼仪 .....                       | 101        |
| 四、学校礼仪 .....                       | 102        |
| 五、公务礼仪 .....                       | 105        |
| 六、日常交际礼仪 .....                     | 107        |
| 七、涉外礼仪 .....                       | 109        |
| <b>第四章 遵守校园文明礼仪，建立良好人际关系 .....</b> | <b>111</b> |
| <b>第一节 校园文明与学生礼仪 .....</b>         | <b>111</b> |
| 一、校园文明礼仪 .....                     | 111        |
| 二、校园文明礼仪要求 .....                   | 116        |
| 三、校园文明礼仪规范 .....                   | 123        |
| <b>第二节 和 谐 .....</b>               | <b>128</b> |
| 一、和谐的定义 .....                      | 128        |
| 二、和谐的基本内涵 .....                    | 129        |
| 三、和谐是世界的本质 .....                   | 129        |

## 校园人际交往与校园礼仪

|                                  |     |
|----------------------------------|-----|
| 第三节 和谐社会 .....                   | 132 |
| 一、和谐社会的含义 .....                  | 132 |
| 二、和谐社会 .....                     | 133 |
| 三、和谐社会的目标和任务 .....               | 137 |
| 四、和谐社会的特征 .....                  | 137 |
| 五、构建和谐社会的重要原则 .....              | 139 |
| 六、和谐社会的四大要点 .....                | 139 |
| 七、构建和谐社会的重大意义 .....              | 142 |
| 八、礼仪与和谐社会 .....                  | 144 |
| 第四节 和谐校园 .....                   | 146 |
| 一、和谐校园概念 .....                   | 146 |
| 二、和谐校园内涵 .....                   | 147 |
| 三、和谐校园的指导思想 .....                | 147 |
| 四、如何构建和谐校园 .....                 | 148 |
| 第五节 加强中学生的礼仪教育, 构建和谐校园人际关系 ..... | 151 |
| 一、加强礼仪修养 .....                   | 153 |
| 二、文明礼仪, 促进人际和谐 .....             | 154 |
| 三、做人先学礼, 修睦向善 .....              | 155 |
| 四、礼仪教育, 促进个性发展 .....             | 156 |
| 五、中小学礼仪教育 .....                  | 160 |
| 第六节 加强礼仪教育, 促进校园和谐 .....         | 162 |
| 优化人际关系构建和谐校园 .....               | 162 |
| 附 录 .....                        | 165 |

# 第一章 人际关系与人际交往

## 第一节 人 际 关 系

人际关系是人们在活动过程中直接的心理关系，它是人们社会交往的基础，也是人们日常生活、社会活动所不可或缺的。人际关系是我们生活中的一个重要组成部分。

社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系，属于社会学的范畴。中文常指人与人交往关系的总称，也被称为“人际交往”，包括亲属关系、朋友关系、学友（同学）关系、师生关系、雇佣关系、战友关系、同事及领导与被领导关系等。人是社会动物，每个个体均有其独特的思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观，然而人际关系对每个人的情绪、生活、工作有很大的影响，甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织的关系均有极大的影响。

### 一、人际关系的定义

人际关系是人们在交往中心理上的直接关系或距离，它反映了个人寻求满足其社会需求的心理状态。

人际关系（relationships）有许多不同定义，在此将具有较强代表性的定义列出并做比较：

1. 人与人之间相互认知，因而产生的吸引或排拒，合作或竞争，领导或服从等关系。

## 校园人际交往与校园礼仪

2. 指在某一段时间里与某人经常保持的社会接触。

3. 人与人之间，相互交往的过程中，借由思想、感情、行为表现的相互交流而产生的互动关系。

4. 个人与个人之间的互动关系，更广义的人际关系包含文化制度模式与过程方面亦是社会关系。

## 二、人际关系的特点

人际关系是人与人在交往中建立的直接的心理上的关系。其特点有：

### 1. 个体性

在人际关系中，角色退居到次要地位，对方是不是自己所喜欢或愿意亲近的人成为主要问题。

### 2. 直接性

人际关系是人们在面对面的交往过程中形成的，个体可切实感受到它的存在。没有直接的接触和交往不会产生人际关系，人际关系一经建立，一定会被人们直接体验到。

### 3. 情感性

人际关系的基础是人们彼此间的情感活动。情感因素是人际关系的主要成分。人际间的情感倾向有两类：一类是使彼此接近和相互吸引的情感；另一类是使人们互相排斥分离的情感。人们在心理上的距离趋近，个体会感到心情舒畅，如若有矛盾和冲突，则会感到孤立和抑郁。

## 三、人际关系的要素

人际关系（交往）其实质是一种特定的社会现象，一般具备以下几方面要素：

### 1. 交往的主动性

人们在交流沟通的过程中，不是一方领导另一方，而是双方都是活动的主体。在日常生活中，我们常可碰到这样的情况，如你上街购物，虽然你可主动地选择某品牌的商品，但营业员也可主动向你介绍相关品牌的商

品信息，供你选择。这就是说，在人际交往过程中，每一方都是积极活动着的主体，所不同的是所处地位有主次而已。但即使处于次要地位的一方，也不是被动地接受信息，机械地作出反应，而是根据自己的要求、兴趣去理解和分析对方的信息并作出反馈，调整自己的言行，达到信息交流的目的。如在就医过程中，医生与病人之间的关系来说，在诊治方面医生虽然是主动地下诊断开处方，但病人也并非是被动的，他也可向医生反映自己的病情，以及用何药甚至何剂量适合自己，医生根据病人的反馈来调节自己的诊治。

### 2. 交往的互益性

单个个体的各种活动，虽然可能与外界有密切的关系，但不能称之为人际交往。人际交往必须是在两个以上的个体之间进行的相互作用的活动。一方发出信息会引起另一方在心理和行为上的反应，这种反应反过来成为新的信息作用于前者。如一位护士对一位慢性病人讲：“这个病你比我有经验，所以还得多多听听您的意见。”病人听后会自然作出积极的反应。所以，人们在影响他人的同时，也接受着他人的影响。

### 3. 交往的条件性

在人际交往中，首要的条件是双方所使用的符号必须相同或相通，这是交往发生的必备条件。可以是语言符号，也可以是非语言符号。如符号不同可闹出许多笑话。例如：一个外国人与本国人交往时，必须使用同一种或彼此都能理解的语言，或其他符号，否则易产生歪曲、误解。

## 四、人际关系的类型

### 1. 血缘关系

血缘关系是人际关系当中最宝贵的。“打虎还要亲兄弟，上阵还需父子兵”，血缘关系使得合作的双方，可以做到彻底地为共同的目标而服务，而且，嫌隙可以因为血缘而弥合，成果和荣誉可以因为血缘而共享。血缘关系如此之牢靠，迫使封建帝王在惩处“元凶”之时，采取诛灭九族的方式“以绝后患”。

### 2. 同村关系

再怎么讲，同一个村落里长大，小时候不免过家家，一同放过牛或者捅过燕子窝。相互之间的了解，可以说透彻到了仅次于血缘关系。明太祖朱元璋与儿时伙伴们一同打下江山，就是同村关系的典型代表。

### 3. 战友关系

军营其实是残酷的，一旦入得军营，至少得在里头生活两年。这段时间的“考验”，足以让任何企图掩饰荡然无存。战友之间的相互了解，是必然的事，相互理解，也是意料之中的事。最难得的是，战友当中，还存在志同道合者。这便为战友关系蒙上了一层神圣的色彩。

### 4. 同学关系

同学之间，功利色彩是比较淡的。加之同学当中，不乏各个经济层面的人。可以说，一个班级，便是一个社会的浓缩。各种层面的人物，毫无掩饰也毫无顾忌地在这个浓缩了的小社会当中，尽情演绎自己的喜怒哀乐，同学关系发展到后来，必然纯粹到只有社会观、世界观、人生观、价值观、道德观……充分吻合的同学之间，才能够安然相处，惺惺相惜。同班数十，往往亲者数名；同学数千，往往知音无几。但一旦入得同学名录，便注定这份关系是其他关系难以替补的。以上几大关系的共同特点，是它们的“功利”版块被一个固有的体制所“包办”。我们要特别珍重功利并非主要内容，活动结构下培养出来的人际关系，它往往在功利面前更经得起考验。例如：血缘关系中，穷死在一起，哭死做一堆，“覆巢之下，岂有完卵”，是血缘关系的重要特征。它意味着血缘关系之间，有单独获利的可能，但没有单独逃避灾难的可能。当我们落难之时，往往最能解救我们的，正是血缘关系中的人。他们义不容辞，血浓于水。而在同村关系当中，由于儿时的透彻地相互了解，相处过程中，猜忌的确会少很多。我们担心对对方不够了解，并不是因为我们不知道对方是“诚实”还是“奸诈”，而是因为我们不知道对方到底“诚实”或者“奸诈”到什么程度。同村人之间，往往在这方面可以少一点顾虑。在战友关系中，战友的家庭背景往往被部队的军旅规则所淡出，战友之间必需重新构架自己的各种观念，当然也包括人

生观、荣辱观、社会观……战友还有可能在执行任务的过程中，相互经历血与火的考验，这便更进一步加强了战友关系的牢靠性。事实上，很多在炮火纷飞的战场上形成的战友关系，是人生当中无法解除的最牢固人际关系。而同学关系，则往往是因为单纯，而少了些隐讳吧？同学关系要么基于臭味相投，要么基于志同道合，同学关系也可以发展得相当的牢靠。特别是在学业生涯中，对某些事物持有相同观点、甚至是一生也未能让两人之外的其他人所知悉或理解的观点时，同学关系往往显得格外稳固。

### 5. 同事关系

人的一生，从初入职场到离休退休，有几十年的时间。拼搏于职场，是干事业的过程，也是与同事打交道的过程。“事业状态”与“同事关系”是相互影响和促进的关系，事业干得有声有色，必然更有利于与同事相处，因为每个人都有对于强者的“崇拜心理”和“赞赏心理”，事业上有出息的人会被同事崇拜和赞赏，这种心理上的赞许和悦纳是与同事和谐相处时的“引力”和“催化”；反过来说，同事关系处理得好，和谐有致，就会减少许多因人际因素而产生的种种阻力，为专心致志于事业创造有利的人缘儿环境。

同事关系是影响人一生的重要关系之一，是无法逃避、必须要面对的关键性社会关系。同事关系，人生之大事，不可不慎，不可忽略！重视同事关系是聪明人的必然思路，不重视同事关系的人必将为此付出代价。同事关系可以称之为办公室关系，是在工作过程中结成的关系，具有人际关系的共性，也有侧重于“工作性质”的独特性。同事关系是个大概念，可以从不同角度区分为不同类型的关系类型；如上下级关系、同级关系、同性关系、异性关系等，凡是因为工作而产生的社会关系，都可以看做同事关系。

同在一个单位工作，大家来自五湖四海，但是人与人之间存在着两种不同的价值观，一种是为人民服务，不计较个人得失；一种是注重金钱和地位。不管是那种人，在一起工作只有分工不同，彼此相互支持、帮助、关心的同时他们之间也蕴藏着彼此的竞争。

## 五、人际关系的原则

### 1. 相互性原则

人际关系的基础是彼此间的相互重视与支持。任何个体都不会无缘无故地接纳他人。喜欢是有前提的，相互性就是前提，我们喜欢那些也喜欢我们的人。人际交往中的接近与疏远、喜欢与不喜欢是相互的。

### 2. 交换性原则

人际交往是一个社会交换过程。交换的原则是：个体期待人际交往对自己是有价值的，即在交往过程中的得大于失，至少等于失。人际交往是双方根据自己的价值观进行选择的结果。

### 3. 自我价值保护原则

自我价值是个体对自身价值的意识与评价；自我价值保护是一种自我支持倾向的心理活动，其目的是防止自我价值受到否定和贬低。由于自我价值是通过他人评价而确立的，个体对他人评价极其敏感。对肯定自我价值的他人，个体对其认同和接纳，并反投以肯定与支持；而对否定自我价值的他人则予以疏离；此时可能激活个体的自我价值保护动机。

### 4. 平等原则

在人际交往中总要有-定的付出或投入，交往的两个方面的需要和这种需要的满足程度必须是平等的，平等是建立人际关系的前提。人际交往作为人们之间的心理沟通，是主动的、相互的、有来有往的。人都有友爱和受人尊敬的需要，都希望得到别人的平等对待、人的这种需要，就是平等的需要。

### 5. 相容原则

相容是指人际交往中的心理相容，即指人与人之间的融洽关系，与人相处时的容纳、包涵、宽容及忍让。要做到心理相容，应注意增加交往频率；寻找共同点；谦虚和宽容。为人处世要心胸开阔，宽以待人。要体谅他人，遇事多为别人着想，即使别人犯了错误，或冒犯了自己，也不要斤

斤计较，以免因小失大，伤害相互之间的感情。只要干事业、团结有力，做出一些让步是值得的。

### 6. 信用原则

信用即指一个人诚实、不欺骗、遵守诺言，从而取得他人的信任。人离不开交往，交往离不开信用。要做到说话算数，不轻许诺言。与人交往时要热情友好，以诚相待，不卑不亢，端庄而不过于矜持，谦逊而不矫饰作伪，要充分显示自己的自信心。一个有自信心的人，才可能取得别人的信赖。处事果断、富有主见、精神饱满、充满自信的人就容易激发别人的交往动机。博取别人的信任，产生使人乐于与你交往的魅力。上述这些人际交往的基本原则，是处理人际关系不可分割的几个方面。运用和掌握这些原则，是处理好人际关系的基本条件。

### 7. 理解原则

理解主要是指体察了了解别人的需要，明了他人言行的动机和意义，并帮助和促成他人合理需要的满足，对他人生活和言行的有价值部分给予鼓励、支持和认可。

## 六、人际关系的重要性

人际关系极为重要，其重要性可由下列四点说明：

- (1) 人际关系是人之基本社会需求。
- (2) 人际关系可助人自我了解。
- (3) 人际关系可达到自我实践与肯定。
- (4) 人际关系可用以自我检定社会心理是否健康。

## 七、人际关系建立与发展的过程

奥尔特曼和泰勒 (D. A. Taylor, 1973) 认为，良好的人际关系的建立和发展，从交往由浅入深的角度来看，一般需要经过定向、情感探索、感情交流和稳定交往四个阶段。

## 校园人际交往与校园礼仪

### 1. 定向阶段

定向阶段包含着对交往对象的注意，抉择和初步沟通等多方面的心理活动。在熙熙攘攘的人群里，我们并不是同任何一个人都建立良好的人际关系，而是对人际关系的对象有着高度的选择性。在通常情况下，只有那些具有某种会激起我们兴趣的特征的人，才会引起我们的特别注意。在一个团体中，我们在人际关系方面会将这些人放在注意的中心。

注意也是选择，它本身反映着某种需要倾向。比如在我们选择恋人时，某些与我们观念中理想的情人形象相接近的那些异性，尤其会吸引我们的注意。

与注意不同，抉择是理性的决策。而注意的选择是自发的，非理性的。我们究竟决定选择谁作为交往对象，并与之保持良好的人际关系，往往要经过自觉的选择过程。只有那些在我们的价值观念上具有重要意义的人，我们才会选作交往和建立人际关系的对象。

初步沟通是我们在选定一定的交往对象之后，试图与这一对象建立某种联系的实际行动。目的是对别人获得一个最初步的了解，以便使自己知道是否可以与对方有更进一步的交往，从而使彼此之间人际关系的发展获得一个明确的定向。由于初步沟通实际上是试图建立更深刻关系的尝试，因此，尽管我们所暴露的有关自我的信息是最表面的，但我们都希望在初步沟通过程中给对方留下良好的第一印象，以便使以后关系的发展获得一个积极的定向。

人际关系的定向阶段，其时间跨度随不同的情况而不同。邂逅相遇而相见恨晚的人，定向阶段会在第一次见面时就完成。而对于可能有经常的接触机会而彼此又都有较强的自我防卫倾向的人，这一阶段要经过长时间沟通才能完成。

### 2. 情感探索阶段

这一阶段的目的是彼此探索双方在哪些方面可以建立真实的情感联系，而不是仅仅停留在一般的正式交往模式。在这一阶段，随着双方共同情感领域的发现，双方的沟通也会越来越广泛，自我暴露的深度与

广度也逐渐增加。但在这一阶段，人们的话题仍避免触及别人私密性的领域，自我暴露也不涉及自己根本的方面。尽管在这一阶段人们在双方关系上已开始有一定程度的情感卷入，但双方的交往模式仍与定向阶段相类似，具有很大的正式交往特征，彼此还都仍然注意自己表现的规范性。

### 3. 感情交流阶段

人际关系发展到感情交流阶段，双方关系的性质开始出现实质性变化。此时双方在人际关系安全感已经得到确立，因而谈话也开始广泛涉及自我的许多方面，并有较深的情感卷入。如果关系在这一阶段破裂，将会给人带来相当大的心理压力。在这一阶段，双方的表现已经超出正式交往的范围，正式交往模式的压力已经趋于消失。此时，人们会相互提供真实的评价性的反馈信息，提供建议，彼此进行真诚的赞赏和批评。

### 4. 稳定交往阶段

在这一阶段，人们心理上的相容性会进一步增加，自我暴露也更广泛深刻。此时，人们已经可以允许对方进入自己高度私密性的个人领域，分享自己的生活空间和财产。但在实际生活中，很少有人达到这一情感层次的友谊关系。许多人同别人的关系并没有在第三阶段的基础上进一步发展，而是仅仅在第三阶段的同一水平上简单重复。

## 八、如何建立与维系良好的人际关系

### 1. 如何与人建立良好的人际关系

沟通是人际关系中最重要的部分，它是人与人之间传递情感、态度、事实、信念和想法的过程，所以良好的沟通指的就是一个双向的沟通过程，不是你一个人在发表演说、对牛弹琴，或者是让对方唱独角戏，而是用心去听听对方在说什么，去了解对方在想什么，对方有什么感受，并且把自己的想法回馈给对方。沟通过程中可能因沟通者本身的特质或沟通的方式而造成曲解，因此传递讯息者与接收者间必须借着不断的回馈，去澄清双方接收及了解到的是否一致。除此以外，还有很多轻而易举的事能帮助我

## 校园人际交往与校园礼仪

们和人建立良好的人际关系：

深度自我认识及接纳。

常持诚恳的态度。

谦卑温柔的心。

适度自我表达。

尊重别人并欣赏自己。

寻求共同价值观之伙伴。

排除人际障碍。

服务之人生观。

遵守团体规则。

积极人际成长。

### 2. 如何维系良好的人际关系及和谐相处

人际关系之外在表现即是伦理，而伦理是人与人之间合理的分际与职分，《论语颜渊》篇：“齐景公问政于孔子。孔子对曰：‘君君臣臣，父父子子’”说明君臣父子各守分际，各尽职分的意思。人际关系便是以此为基础，让每个组成分子均能按其角色、职责、位置而有适当之思想、言语、行为模式及价值观而达良好之组织气氛，进而提高组织效能。

增进与他人进行有效沟通的能力，是维系良好人际关系的首要条件，以下几项通则提供参考：

站在对方立场设想，将心比心，并且用温暖、尊重、了解的方式去沟通。

了解沟通的障碍并且尽可能去突破。

得有与人沟通的意愿，以一颗开放的心灵倾听，千万不要立即下价值判断，而最好以对方的立场和观点去设想。

当一位好听众，用我们的心灵去听听对方的想法与感受，而不只是字面上的意思。然后要坦诚地告诉对方，我们听到了什么？有什么样的感受和想法？

善解人意，我们不一定要赞同他人与我们不同的意见，但是如果我们