



基础教育改革学校管理书系 | 主 编：张万兴

学生心理健康辅导 完全手册

◎ 中央民族大学出版社



基础教育改革学校管理书系

学生心理健康 辅导完全手册

③

● 中央民族大学出版社

主 编：张万兴

第三册目录

第五章 学生社交能力培养的心理辅导	(857)
第一节 创造良好的心理环境	(857)
一、了解你自己	(858)
二、不妨学着改变自己	(859)
三、悦纳自己与保持本色	(860)
四、了解你周围的人	(863)
五、做受人欢迎的人	(871)
第二节 走出社交的心理误区	(883)
一、克服羞怯与自卑心理	(883)
二、克服猜疑心理	(885)
三、克服嫉妒的心理	(886)
四、变小气为大度	(888)
五、怎样避免与人成仇	(889)
六、排除执拗心理	(892)
七、排除晕轮效应的影响	(894)
八、排除错误反衬心理	(896)
九、排除虚荣心理	(898)
十、排除非情感移入心理	(900)
十一、怎样化解人与人之间的冲突	(902)

附录:	(905)
走出阴影——中学生学业不良问题的心理辅导	(905)
失衡的心理天平——中学生师生关系问题的心理辅导	(908)
她俩又成了好朋友——中学生人际交往问题辅导	(911)
做一个宽容的女孩多幸福——中学生友伴交往问题的心理辅导	(914)
第六章 心理平衡与社会适应	(919)
第一节 心理平衡、社会适应及其相互关系	(919)
一、心理平衡、社会适应	(919)
二、两者的相互关系	(921)
第二节 中学生的社会适应问题	(921)
一、与环境有关的适应问题	(921)
二、与人际交往有关的适应问题	(922)
三、与自我有关的适应问题	(923)
第三节 如何提高社会适应能力	(924)
一、了解环境, 接受环境, 顺应环境	(925)
二、严于律己, 宽以待人, 建立和谐的人际关系	(925)
三、正视自己, 面对现实, 重新评价自我	(926)
第四节 心理平衡的两种基本范式	(926)
一、杠杆平衡范式	(926)
二、三角平衡范式	(927)
第五节 心理失衡	(929)
一、心理失衡的原因与过程	(930)
二、心理适应的自动调节	(932)
第六节 心理控制	(934)
一、本我, 自我、超我——“我”的三种层次	(934)
二、“我”的两面性	(935)
三、自我控制	(935)
四、心理平衡的自我判断	(935)

五、实用自我心理平衡术	(940)
附录:	(970)
找回昔日的辉煌——学校适应问题的小组辅导	(970)
爱心助她踏征程——初一新生学习适应不良的心理调适	(974)
她为何总是身体不适——学习问题引发的心身问题调适	(978)
他喜欢英语了——小学生学习适应问题辅导	(982)
融入集体 告别孤独——中学新生适应不良的心理辅导	(985)
第七章 青少年心理卫生辅导	(991)
第一节 儿童的心理发展与心理卫生辅导	(991)
一、儿童的生理、心理发展	(991)
二、儿童心理卫生辅导的内容	(995)
第二节 青少年生理、心理发展及其辅导	(1002)
一、青少年生理、心理发展	(1002)
二、青少年心理卫生辅导的内容	(1007)

第六编 青春期心理辅导

第一章 青春期心理的一般特征	(1019)
第一节 青春期心理的基本特征	(1019)
一、自我意识的增强和判断的片面性	(1019)
二、成人感的增强和模仿、尝试性	(1021)
三、独立性与依赖性	(1022)
四、闭锁性和开放性	(1022)
五、情绪的两极波动与多变	(1023)

第二节 青春期性意识的发展	(1024)
一、对异性的暂时疏远	(1025)
二、对异性的好感、接近	(1025)
三、对异性的倾慕、依恋	(1026)
第三节 青春期性心理特征	(1028)
一、性渴望	(1028)
二、性萌动	(1029)
三、性梦幻	(1029)
四、性自慰	(1030)
第二章 青春期性心理误区	(1033)
第一节 早恋及其疏导	(1033)
一、在我国历史条件下的早恋问题	(1033)
二、早恋的成因	(1039)
三、早恋的疏导	(1041)
第二节 畸恋及疏导	(1044)
一、单恋及疏导	(1044)
二、同性恋及疏导	(1045)
第三节 失恋及疏导	(1046)
一、失恋的涵义及表现	(1046)
二、失恋的疏导	(1047)
第四节 性尝试及其疏导	(1048)
一、性尝试问题	(1048)
二、婚前性行为的危害	(1052)
三、性尝试与性犯罪的关系	(1053)
四、性尝试心理的自我调节	(1054)
第五节 性角色混乱	(1055)
一、性角色确认	(1055)
二、性角色混乱的表现与危害	(1056)
三、性角色心理的自我调节	(1057)

四、性心理变态	(1058)
第六节 青春期性心理的自我调节	(1059)
一、掌握科学的性知识	(1059)
二、树立远大的理想与追求	(1060)
三、发展兴趣,陶冶情操	(1060)
四、对性冲动的调节	(1061)
第三章 青春期心理卫生辅导	(1063)
第一节 青春期性问题辅导的意义	(1063)
一、性问题辅导是青少年身心发展的需要	(1063)
二、性问题辅导是学校全面发展教育不可缺少的组成部分	(1065)
第二节 青少年性问题辅导的原则	(1066)
一、知识性原则	(1066)
二、预防性原则	(1067)
三、主动性原则	(1067)
四、正面启发教育的原则	(1068)
五、循序渐进的原则	(1068)
六、适时适度原则	(1069)
七、课堂教育与个别指导相结合的原则	(1069)
八、互相渗透原则	(1069)
九、学校、家庭密切配合原则	(1069)
第三节 性心理卫生教育的策略	(1070)
一、要有步骤、审慎地通过性心理卫生教育,打破蒙昧 的神秘感	(1070)
二、要控制微环境的性刺激,充分利用道德思维的定势作用	(1071)
三、要丰富青少年的精神生活,防止低级需要的恶性膨胀	(1072)
四、要教育青少年做情感的主人,加强道德意志的训练	(1073)
五、要深入了解青少年,全面关心他们的生活	(1073)
第四节 青春期性心理卫生教育中的具体问题	(1074)
一、正确处理青春期生理发育中的性问题	(1074)

二、正确处理青春期手淫问题	(1090)
三、正确处理青春期性压抑问题	(1096)
四、正确处理青春期异性交往问题	(1099)
五、正确处理青少年的早恋问题	(1103)
第四章 青少年越轨行为及其矫正	(1113)
第一节 青少年越轨行为的表现	(1113)
一、攻击性行为	(1113)
二、偷窃	(1113)
三、说谎	(1114)
四、外逃	(1114)
五、不良结伙	(1114)
六、不良性行为	(1115)
七、破坏财物和景观	(1115)
第二节 越轨行为的成因	(1116)
一、越轨有利	(1116)
二、越轨有理	(1116)
三、越轨有过无责	(1116)
四、侥幸心理	(1117)
第三节 越轨行为的预防与矫正	(1117)
一、加强和改进学校教育	(1117)
二、完善家庭教育	(1118)
三、优化社会教育	(1118)
第四节 具体越轨行为的矫治	(1119)
一、吸烟、喝酒行为及其矫治	(1119)
二、吸烟、喝酒的危害	(1120)
三、吸烟、喝酒行为的成因	(1122)
四、吸烟、喝酒行为的疏导	(1125)
五、吸毒及防治	(1128)

第五章 性别教育	(1131)
第一节 让男孩子学会关心自己和他人	(1131)
第二节 自然性别和社会性别	(1133)
一、基本的性别认同阶段	(1133)
二、性别确认的稳定阶段	(1133)
三、性别确认的坚定阶段	(1133)
第三节 两种性别,同一片蓝天	(1135)
第四节 拒绝性别偏见	(1137)
第五节 公平的性别教育	(1138)
第六章 中学生生涯设计概述	(1143)
第一节 中学生生涯设计	(1144)
一、什么叫生涯设计	(1144)
二、中学生进行生涯设计的目的与意义	(1145)
三、中学生进行生涯设计的途径与方法	(1148)
第二节 择业辅导的涵义、作用及原则	(1155)
一、择业辅导的涵义	(1155)
二、择业辅导的作用	(1156)
三、择业辅导的原则	(1159)
第三节 择业辅导的途径和方法	(1161)
一、择业辅导的途径	(1161)
二、择业辅导的方法	(1162)
第四节 择业辅导的重点和测量工具	(1165)
一、择业辅导的重点	(1165)
二、择业辅导的测量工具和测量方法	(1183)
附录:	(1201)
女孩,走过初恋——青春期异性交往的心理辅导	(1201)
异性同学间的友谊——中学生异性交往问题的心理辅导	(1203)

她从朦胧中走出来——中学生异性交往辅导	(1206)
让那段时光留下美好的回忆——中学生异性交往辅导	(1210)
成长的烦恼——对青春期性心理的辅导	(1213)
阳光在心中——青春期体象烦恼的心理调适	(1218)
帮他正确认识自己——中学生性别角色问题辅导	(1221)
走出青春的躁动——中学生青春期心理辅导	(1225)

第七编 心理咨询与治疗

第一章 概述	(1233)
第一节 心理咨询与心理治疗	(1233)
一、心理咨询与心理治疗的定义	(1233)
二、心理咨询与心理治疗的异同	(1236)
第二节 心理咨询与心理治疗在我国的发展状况	(1239)
一、心理咨询与心理治疗在我国的发展	(1239)
二、新中国心理咨询与心理治疗的4个阶段	(1240)
三、值得注意的问题	(1244)
第三节 心理咨询与心理治疗工作的专业要求	(1246)
一、专业知识、技能方面的要求	(1246)
二、心理咨询与心理治疗工作者的职责	(1247)
三、对治疗者与咨询者个人的要求	(1250)

第五章

学生社交能力培养的心理辅导

第一节 创造良好的心理环境

茫茫人海,芸芸众生。有的擦肩而过,“行云流水,过却无踪”,心里不留痕迹;有的稍事踟蹰,“风乍起,吹皱一池春水”,心里阵阵涟漪;有的驻足流连,“乱石穿云,惊涛裂岸,卷起千堆雪”,沁骨入髓。你说这种现象偶然,也是偶然。其实,犹如哲学所说,偶然中就有必然,存在有内在的缘由,确似:乱云飞渡仍从容。

面对人潮,我们个人仿佛苍海一粟,而与我们相识的人只是苍海中的几滴水而已。所以有人说:两个人能在茫茫人海中彼此认识那也算是一种缘分。然而,有的人能紧紧抓住这份机缘用心培植,他们或者朋友遍天下或者有挚友几人可推心置腹;有的人却坐视这份机缘流逝,他们或者行单影只或者泛泛之交多矣,知己者却少。蓦然回首,却发现自己错过了一次又一次的机会,悔则晚矣。

其实,并非那些独行者们乐于享受孤独,他们只是既不知己所长也不知彼所短,又如何能在交际中“百战不殆,无往不利”呢?他们要补的第一课就是先要为交际培养良好的心理环境。对于自己,自己周围的人,自己同周围人的关系,自己为自己所设想的交际的蓝图要做到心中有明账一本,正所谓古语云:知己知

彼,百战不殆。

一、了解你自己

前文已经说过,青少年时期的自我意识得到发展、增强,青少年有了沉思自我、深思自己内心感受的能力,他就会发现一个新的情感世界,这是一件多么令人兴奋激动的事啊!

那个最古老的哲学问题“我是谁?”在这个时候又有了新的意义。过去的儿童时期,你们对此的回答只是停留在对现时特征的评价;现在,这个问题还意味着对前途和能力的评价:我将来会成为一个什么人,会发生什么事,我将为什么和如何生活?

每个人都应该了解自己现在是什么状况:我的性格是怎么样的,我的能力突出表现在哪方面;也应该了解自己想发展成为什么样子:我想干什么,我以后会成为一个什么样的人。

有一名生长于南方的青少年,由于他说话带有很浓厚的南方腔,经常为同学所嘲笑,有人甚至背地里模仿。可是他却“不可救药”地喜欢上了播音,他报考了学校的广播台。当然,他意料中地被淘汰了。于是说风凉话的人更多了。他自己并没有因一次失败而妄自菲薄。他认为自己的嗓音浑厚而有磁性,有当播音员的先天条件,至于口音是可以改变的。于是课下他拼命练普通话,想成为一名合格的播音员。更重要的是他有意识地去交一些北方的朋友,和他们聊天,学习他们标准的发音。第二次他再去报考播音员时,那标准的普通话发音,出色的音色立即获得主考老师的青睐。大学毕业之后,他如愿以偿进入了市广播电台,成为一名真正的职业播音员。

他成功了,是因为他对自己的特点和自己的理想都了解,并且朝既定目标不断努力。

古语说:“人贵有自知之明。”可见找到真正的自我并非那么容易的事。了解自己就是与他人作比较,看清自己的强弱。我们可能有较强的交际能力,但基础学识不厚;可能才华横溢,但动手能力不强;可能性格急躁,却敢想敢干。凡此种种,都要求我们应具备清醒头脑和较强的分析能力。作为年轻人,常常容易过高估计自己,别人一句随口的赞美,就可能使我们得意忘形,似乎自己真的在某方面具有超人的智慧或才能,于是便目空一切,妄自尊大。殊不知,天外有天,人外

有人,到有一天碰得头破血流再幡然醒悟,那就悔之晚矣。

想必大家都听过《狐狸和乌鸦》这则寓言吧:乌鸦嘴衔一块肉站在树枝上准备享受一顿晚餐,狐狸由此路过,就想骗这块肉到手,它夸奖乌鸦有动人的歌喉,叫乌鸦为它唱一支歌。乌鸦一时得意忘形,居然忘了自己嘴上还叼着一块肉,一张嘴肉就掉了下来,正好落在狐狸张大的嘴里。而乌鸦这时发出的声音也是如此嘶哑而令人难受。没有自知之明怕是乌鸦上当的最根本的原因了,而狐狸也正是利用了这个弱点而让计谋得逞的。人际交往中,喜欢玩弄尔虞我诈的人不是没有,他们险恶的用心当然不会写在脸上;相反,他们会赞扬你,夸奖你,让你觉得飘飘然,然后趁机给你一击,让你来不及看清楚事情缘由。这种悲剧的发生也正是由于没有正确评价自己,了解自己。

要了解自己,首先必须学会自我分析。如果你还在学校读书,就需要先分析自己各科成绩在班级乃至全校的排列情况,了解自己的工作能力、人际关系、课外创造能力、知识面、文体能力等方面跟同学们的差距和优势,针对自己的薄弱环节,制定可行的练习计划,并付之行动。不久的将来,就会发现自己已经有了提高。自我分析的目的,就是为自我开发提供一个明确的依据。这个社会永远充满着激烈的竞争,我们若想争得一席之地,甚至要独领风骚,就不能不努力设法增加他人所没有的附加价值。有一位服务于商界的名流说得好:“只要你能够不断充电,积蓄实力,就必然会有发展前途。要不断思考如何做得更好。”

二、不妨学着改变自己

如果你的人际关系开始有点火药味了,那么只有三种方法可以改变这种状态:①改变情势;②改变别人;③改变自己。可是哪种方法更可行呢?不妨让我们举个例子。

一位女士曾经有这样的经历:她和她丈夫经常为一些芝麻小事而大吵大闹,故意伤害对方,使对方痛苦。每个共同生活的日子,用她的话讲,对彼此而言,都是一种煎熬。所以他们实在不知该怎么办。

那么,如果你是心理咨询师,会劝她怎么尝试改变这个状况呢?

A说:“对他不理不睬,或者干脆离婚,改变情境会好一些。”可她却说:“我们试着分居了,我开始以为生活一定会不同,泪水也不会再有。但是事实并非如我想象的,婚姻即将破裂的羞辱及挫折感折磨着我,压力很大,我始终无法摆脱心

中的罪恶感。似乎离婚并不能解决问题。”

B说：“跟你丈夫谈一谈，试着让他多了解你一些，叫他以后改一改脾气，改一下他对你们婚姻的态度。”她摇头说：“我曾试着跟他好好谈一谈我们的关系，可是他认为我这是无理的要求，认为我对他不满，甚至认为我看他不顺眼，他的态度反而更让人无法接受。”

C却建议她：“从你自己身上找找原因吧。你应当改变一下自己的态度、方式、行为，也许还会对你们的婚姻有所帮助。”这位女士叫了起来：“这多不公平啊，为什么是我来改变自己，来调整我们的关系？！”

当然，这真的很不公平。很多改革运动都支持这种说法。这些改革或是争取自由，或是因为种族歧视，或是因为遭迫害，或是因为性别不平等，或是因为个人偏见，都在证明：别人应该改变，才能使你的生活环境更加美好，改变的并不是你。

然而，这里还是必须提出相对的论点，改变你自己一定会比你试着改变别人，得到更好的效果。生活的气氛改善了，生活内容比以前更丰富，更有意义。原来的良好人际关系甚至变得更好，人与人之间的结——松解。生活的天空，变得愈来愈宽阔。当然这种效果并不是百分之百的，但没有一件事是绝对的。

“改变你自己”，可能违背你的个性和习惯。但是凡事总要有开始，慢慢克服心里的障碍，你便觉得这件事愈来愈容易做。

C就是这样建议这位女士的：“下次你丈夫情绪不好，闹意见或故意找茬时，你不妨试着对他笑，并温柔地对他说，‘我爱你。’千万不要象以前那样一脸冷漠或讽刺地说，‘我可是没有得罪你呀！’，而是要真诚温柔地告诉他，你是爱他的。试试看，我保证这绝不会减损你一丝毫发，而你会收到妙不可言的效果。”

那位女士将信将疑地走了。半个月后，她满面春风地来谢C，说她与丈夫已和好如初了。

所以你受到指责或批评时，也试着平心静气，脸上露出笑容，并回答类似这样的话：“谢谢你告诉我。”相信你们之间的紧张立刻就能缓解。

三、悦纳自己与保持本色

“怎么？奇怪！为什么上一节还叫我们不妨改变一下自己，这一节却说得悦纳自己，保持本色？”看了这个题目，你也许会如此发问。

然而,这并不矛盾。

人们生活在这个世界上,既要与别人和谐相处,还得让自己别太累,尽量让自己充满自信地过每一天。如果你连自己都不接纳,都瞧不起,你又怎么能不卑不亢地做人,不妄自菲薄呢?你的不自信又使你看起来畏首畏尾,没有魄力,那一定是很没有吸引力。那多少人又会喜欢你呢?你的交际局面又如何打得开呢?

所以,对于迷失自我,不接纳自己的那些人,我们倒是得先提醒他们:悦纳自己,保持本色。

喜欢你自己,这是很重要的,你对自己的想法和态度,都一一印证在生活中。你看到的别人,也正是你所看到的自己。

超越自己是很不容易的,所以你也无法得到你想要的满足感和安全感。也许是因为你知道自己内心所渴求的,基本上你对自己的认定,几乎都决定于从外在世界所得到的回馈和肯定。

别人对你的肯定,比你自己单独奋斗更有用。你试着将自己锁在房间里,抬头挺胸,走到镜子前面,告诉自己你是多么完美。但是你欺骗了谁呢?等你再回到外面的世界,你发现你所面对的人那么淡漠、无情,那么原来在你脑海里对自己所有完美的想法顿时化为乌有。

但是如果一位陌生人向你微笑;老师夸奖你有进步;一位朋友邀你吃饭;你的恋人对你说:“你真好。”那么你对自己的评价将会提高很多。悦纳自己仅仅凭自己对自己重复说:“我还行,我喜欢我自己。”那是办不到的。你需要别人帮助,才能建立一个健康的自我形象,你自己根本办不到。但是别人所能给你的,只相等于你对他们所付出的。所以悦纳自己的根本还是在于你自己勇于付出你所拥有的。如果你心中有爱,那么你就付出爱,而且相对的你也能得到爱,因此你就会感到生命中的温馨和美好。相反地,如果你心中只有恨、愤怒、不耐烦,这也正是你所能付出的,不幸的是这也正是你所得到的,你又如何提高对自己的评价呢?你的生活又怎么能乏味呢?这是一个恶性循环。

你对别人生气,就会让你不开心得更厉害;批评别人,最终你也会收获批评。我的建议是突破这个循环,喜欢别人。

珍妮是个敏感的女孩,她自己说:“我的身体一直太胖,而我的脸使我看起来比实际上还胖得多。我有一个很古板的母亲,她认为把衣服弄得漂亮是一件很

愚蠢的事情。我从不参加别人的派对,从没有快活过。上学的时候我不和其他孩子一起做室外活动,游泳更是不可能的。我觉得我跟其他人不一样,不讨人喜欢,我也不喜欢他们。他们看我的时候眼神总是有点蔑视的样子。上次参加一个同事的生日舞会,你知道这是多么难得;我终于鼓起了勇气,可是结果除了男主人礼节性地邀请了我之外,没有一个人邀我共舞。我失望极了,我发誓我再也不会参加那种场合了。”

可是珍妮自己也许并不知道她周围的人对她的评价:珍妮太害羞了;她似乎讨厌和我们在一起;她其实并不算太胖,可她总穿得很古板;她看我们时总有些不信任,躲躲闪闪的。珍妮若听到这些议论,一定会大声反驳:“怎么会?”是啊,她的确给别人这种感觉,只不过不自知罢了。

后来,她试着改变自己对别人的态度,同时也接受了自己的真正情况,发现自己并非那么一无是处。“我试着研究我自己的个性,试着找出我究竟是怎样的人。我研究我的优点,尽我所能的去学色彩和服饰上的问题,尽量照能够适合我的方式去穿衣服。我主动去接近别人。当然我的态度很和善,以前我总是紧张不安又怀有敌意。我从此快乐起来了。他们都说我性格很可爱,我对自己更有信心了。”

你看,只要你试着喜欢别人,不久以后,你就会开始喜欢自己了。试着去做,并不太难。

有些人在生活中表现得对自己还算满意,他们不讨厌自己,可是却常常失去自我的本色。他们下意识地希望做跟自己不一样的人。山姆·伍德是好莱坞最知名的导演之一。他说在他启发一些年轻的演员时,所碰到最头痛的问题就是这个:要让他们保持本色。他们都想做二流的拉娜透纳,或者是三流的克拉克盖博。“这一套观众已经受够了,”山姆·伍德不停地告诉他们说,“他们现在要点别的东西。”在开始导演《战地钟声》这一类的电影之前,山姆·伍德已经在房地产这一行干过很多年,以训练他的推销技术。他说,同样的原理也可以用在生意上和电影界上。如果你见样学样,或者人云亦云,绝对得不到好的结果。“经验告诉我,”山姆·伍德说,“最安全的做法是:要尽快丢开那些装腔作势的人。”

一家大饭店高薪聘请一名前台接待员。一时间,报名应聘的女孩如云。面对如云的佳丽,主考官挑中了一名相貌很一般的女孩,这真的令人费解。当被问及此事时,他作如下解释:“那些其它的小姐都很漂亮,或者经过细心化妆,或者

搔首弄姿,极不自然。而她有一种自然流露的天真、质朴的气质,一眼可以看出,她就是原本的样子。相信我们的客人会更信赖这位自然真实的小姐,她好过那些故作姿态的人。毕竟,没有人喜欢虚伪的东西。”

交际中保持自己本色的人往往更让人觉得真实、可以信赖,模仿别人会引起周围的人的反感。相信大家都不会喜欢那些类似“假洋鬼子”的人,他们的矫造总让人觉得不舒服。

天下没有完美的人,没有完全一样的人,所以别害怕你自己身上有的那些不完美,也别去想着模仿别人,如果你想要成为一个既自得其乐又受人欢迎的人的话。

四、了解你周围的人

交际是发生在两个(以上)的人之间的社会现象,知己是重要的一方面,知彼更是重要的一方面。

俗话说:“人上一百,形形色色。”一棵参天大树都没有两片完全相同的叶子,芸芸众生岂能千人一面呢?现实生活中,或者说在我们的友人圈中,各种各样的人都有。我们应该去试着了解他们,“团结一切可以团结的人”,同时“化消极力量为积极力量”。系统论有一个著名定律:整体大于各孤立部分的总和。你我就是要了解我们的同事、同学、亲友,走近他们,与他人融为一体,这才是真正的交际。

在闲暇时,想象我们能重新安排这个世界,以使得它总是完全适合我们的需要,而且其中充满了这样的人,他们具备一切能使我们的生活方便舒适的品质,这可真是惬意。然而生活并非如此,而且如果如此,这个世界倒可能显得寡然无趣了。经常会有一些人把我们难住,如果我们想与他们友好相处,就要学会理解和欣赏他们本来的样子。

选出一个你相当了解而又发现不易相处的人,可能是一个上级或下级,也可能是你的同事、学生或同学,反思他们的背景。你对于他们或他们的生活了解些什么?如果你几乎一无所知,那么决定出那些你认为可以得到某些必要信息的办法。

关于他们的情绪以及他们表达情绪的环境你知道些什么?关于他们的需求你知道些什么?他们的担忧和烦恼?他们在工作甚至家庭中的失意与挫折?他