

中等职业学校教改创新“金钥匙”丛书



这样疏导学生心理



丛书主编/黄艳芳 王 屹

本书主编/劳泰伟 任志楠



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

中等职业学校教改创新“金钥匙”丛书



这样疏导学生心理



丛书主编/黄艳芳 王屹

本书主编/劳泰伟 任志楠



北京师范大学出版集团
BEIJING NORMAL UNIVERSITY PUBLISHING GROUP
北京师范大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

这样疏导学生心理 / 劳泰伟, 任志楠主编. —北京: 北京师范大学出版社, 2012.4

(中等职业学校教改创新“金钥匙”丛书)

ISBN 978-7-303-14163-0

I. ①这… II. ①劳…②任… III. ①心理健康—健康教育—中等专业学校—教学参考资料 IV. ①G479

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第020453号

营销中心电话 010-58802755 58800035
北师大出版社职业教育分社网 <http://zjfs.bnup.com.cn>
电子信箱 bsdzyjy@126.com

出版发行: 北京师范大学出版社 www.bnup.com.cn
北京新街口外大街19号
邮政编码: 100875

印刷: 北京市易丰印刷有限责任公司
经销: 全国新华书店
开本: 184 mm × 260 mm
印张: 13
字数: 290千字
版次: 2012年4月第1版
印次: 2012年4月第1次印刷
定价: 24.80元

策划编辑: 姚贵平	责任编辑: 姚贵平
美术编辑: 高霞	装帧设计: 中通设计
责任校对: 李菡	责任印制: 孙文凯

版权所有 侵权必究

反盗版、侵权举报电话: 010-58800697

北京读者服务部电话: 010-58808104

外埠邮购电话: 010-58808083

本书如有印装质量问题, 请与印制管理部联系调换。

印制管理部电话: 010-58800825

丛书编委会

主 任：高 枫

副主任：郭连科 杨伟嘉 贺祖斌

委 员：何锡光 李栋学 刘 冰 王 屹 黄艳芳
李 强 劳泰伟 郑小军 钟畅武 韦昌勇

《这样疏导学生心理》编写组

主 编：劳泰伟 任志楠

编 者：劳泰伟 任志楠 黎玉兰

孙锦瑞 杨晓玲 黄雪萍

序

教育大计，教师为本。教师是教育的第一资源，是学生的引路人。改革开放以来，我国采取有力措施加强职业教育师资队伍建设，有力地保障了职业教育的改革与发展。目前，在大力发展职业教育的新形势下，造就一支师德高尚、业务精湛、结构合理、充满活力的高素质师资队伍，为职业教育改革与发展提供强有力的人才支撑和智力保障的需求尤为迫切。因此，以我国职业教育改革实践为基础，研究如何提升校长队伍、行政管理队伍、班主任及教师队伍的整体素质和水平，进一步完善职业教育教师培养培训体系，具有理论探索和实践指导意义。

由自治区教育厅和广西师范学院组织编写的《中等职业学校教改创新“金钥匙”丛书》，着眼于中等职业学校的管理行为研究，以校长、中层管理干部、班主任、教师为思考对象，探索学校的领导与管理、中层执行力、班主任工作水平以及提升教师教学研究能力和信息素养等问题。可以说，这样的选题切入和研究角度，体现了当前中等职业教育领域急需解决问题的现实需要，也体现了职业教育研究的创新性。丛书共分六个分册，共同构成了研究中等职业学校管理提升的整体，也因研究侧重而呈现各自特色。

《智慧校长》一书，从提高校长改革创新意识、战略思维素养、决策执行能力和学校管理水平出发，阐述了校长在治校方略、办学理念、发展规划、组织架构、管理流程、队伍建设、校外交际、校内沟通、经营学校、法律运用、副职分管、学校文化、领导艺术、管理诊断等方面的基础理论及方法策略。编写过程中注重中职学校管理的前瞻性、现实性和科学性，使本书既具有对中职学校管理的理论思考，又具有中职学校管理的实践参照。

《高效中层》一书，抓住提升中职学校中层管理者执行力的现实急需，讨论中职学校中层干部的角色定位、沟通技巧、目标管理、时间管理、授权管理、激励手段、团队建设、权变智慧、角色能力以及自我超越等，试图为中职学校中层干部的培养、培训等工作给予可能的导向。

《魅力班主任》一书，着眼于对班主任工作中亟待解决的现实问题的研究，阐述了班主任工作基本理论知识，尤其是创造性地开发班主任常规管理流程、处理突发事件流程等，为全体中职班主任提供理论导引和策略参照，以满足广泛开展班主任培训、整体提升班主任工作水平的需要。

《这样疏导学生心理》一书，从中职生存在的主要心理问题入手，如中职生学校适应不良、学习问题、人际交往问题、情绪问题、自我与人格问题、恋爱与性心理问题、择业心理问题、不良行为问题等，着重提出解决方法，为从事学生教育的教师提供解决问题的思路和经验借鉴。

《这样做教改项目》一书，从中职教改项目与学校发展、教师成长的关系入手，阐述教改项目的选题、教改项目的立项设计、教改项目的实施、教改项目研究成果的表述、教改项目鉴定与结题、教改成果申报、教改项目管理等，为教师提供教改项目立项设计与实施管理的指导，以提高教师教育教研能力。

《这样用多媒体技术》一书，着重介绍多媒体技术在教学中的应用、多媒体教学资源获取、课程资源库建设、多媒体课件的开发与制作、图片处理软件应用、视频制作软件应用、网络课程设计与建设、教学博客设计及应用案例、虚拟仿真技术应用等，为教师提供多媒体技术运用指导，提升中职教师信息技术应用能力和信息素养。

本套丛书的编写团队，在广西教育厅的直接指导下，由专门研究职业教育的学者、一线的职业学校校长、中层管理干部、班主任、教师等共同组成。这套丛书的出版，可以为职业教育管理培训提供教材，为中等职业学校开展校本培训、提高管理者、教师的管理水平和能力提供学习材料，为各级教育行政部门、职教科研单位、职教师资基地提供职业教育管理研究和交流的资料。

总而言之，中等职业学校校长队伍、行政管理队伍、班主任及教师队伍建设是学校发展的关键环节，如何提升中等职业学校师资队伍的整体素质，当然还需要不断深入研究探讨和理论创新，以指导不断发展变化的中等职业教育实践。这一丛书的成果为中等职业教育的学校管理和教师继续教育提供了可贵的借鉴经验。

高校工委书记

广西壮族自治区教育厅厅长 高 枫

目 录

第一章 中职生学校适应不良问题及辅导	1
一、中职生学校适应不良的表现及成因	2
二、新生恋家	4
三、“月光族”	10
四、时间管理	12
五、新生宿舍人际关系适应不良及对策	14
六、学习目标缺失问题及对策	18
第二章 中职生学习问题及辅导	26
一、中职生学习心理特点	27
二、厌学	30
三、学习无信心	35
四、学习焦虑	42
第三章 中职生人际交往问题及辅导	52
一、中职生人际交往心理的一般特点	53
二、师生矛盾	57
三、家庭矛盾	61
四、同伴交往	65
五、社交障碍	70
第四章 中职生情绪问题及辅导	79
一、中职生情绪的一般特点	81
二、悲观心理	85
三、孤独(闭锁)心理	87
四、抑郁心理	89
五、嫉妒心理	94
第五章 中职生自我与人格问题及辅导	99
一、中职生人格的一般特点	101
二、自卑	104



三、自负	109
四、完美主义	114
五、偏执人格	119
第六章 中职生恋爱与性心理问题及辅导	128
一、中职生恋爱与性心理的一般特点	129
二、异性交往障碍	133
三、单恋	137
四、失恋	141
五、婚前性行为	145
六、网恋	148
第七章 中职生择业心理问题及辅导	158
一、中职生择业心理的一般特点	159
二、择业	162
三、就业焦虑	167
第八章 中职生不良行为问题及辅导	176
一、常见的中职生不良行为与心理问题	177
二、网络成瘾	180
三、打架、攻击行为	186
四、吸烟、酗酒行为	190
五、偷窃行为	192
参考文献	197
后 记	199



第一章

中职生学校适应不良问题及辅导



种马铃薯的农夫

从前，有两个农夫，他们是邻居，以耕种为生。一个年纪比较大，耕种经验丰富；另一个很年轻，耕种时间短。一年春天，他们在相邻的田里分别种了马铃薯。幼苗种下后，年轻的农夫心里总是不踏实，担心自己的马铃薯长得不够好，长得不够大，到最后不但白忙一场，而且会遭到年老农夫的嘲笑。他在家里很焦虑，两个月后的某一天，终于忍不住跑到田里，发现原先稀疏的幼苗已长成绿油油的一片，心里十分高兴，但不知长在地下的马铃薯怎么样了，于是就忍不住刨开土看看。当看到刚刚膨胀的根部时，年轻的农夫终于松了一口气，于是把土填上，乐滋滋地回家了。又过了一两个月，年轻的农夫心里又不踏实了，焦虑不安，于是又忍不住跑到田里刨开土看看。就这样，他反复了数次。

秋天终于到了，当年轻的农夫再次来到田里时，发现自己的马铃薯全部死光了。他沮丧着，抬起头，只见那个年老的农夫正在他的田里挖马铃薯，他的马铃薯不但一个都没死，而且个个都是个大、体均。

年老的农夫看到站在田里沮丧着脸的年轻农夫，笑着说：“我就说过嘛，年



轻人哪里知道怎么种田营生啊？你看看，大半年来你白白地忙了一场空，而我是大丰收哦！”

年轻的农夫涨红了脸，想辩解两句，但又不知说什么，于是就问：“那你说说看，这到底是怎么一回事啊？”

年老的农夫说：“每次当你不放心跑到田里刨土看你的马铃薯时，你有没有注意到我在做什么？我在锄草、施肥、松土和引水灌溉，而我不明白，你为什么总是那么着急和不耐烦？为什么总是担心你的马铃薯长不大？其实，只要你把你该做的事都做好，到时候马铃薯自然就长大了。”

【心灵鸡汤】

不要在今天为未来的事情做不必要的担心，不要因为担心明天的事而放弃今天的努力，只有努力做好今天该做的事，才有可能收获明天的成果。

一、中职生学校适应不良的表现及成因

中考是一个分水岭，中考过后，有些学生进入了高中继续学习，直奔一个明确的目标：考大学。有些学生则需要重新选择自己的方向：或不再学习，直接步入社会；或学习一门技术，早日就业。目前，社会的发展也使得青少年能够在学校中继续学习，延缓承担社会责任，没有进入高中学习的大部分初中毕业生都会选择到中等职业技术学校学习，以求掌握一门技能谋得生存。对于他们来说，在踏入中职学校的那一刻，每个人都面对着一个全新的世界，无论是生活环境、学习方法，还是个人的社会角色都发生了巨大的变化，如何尽快地适应新环境，实现角色的转变，学好本领，便是刚步入校园的中职生面临的第一个挑战。

（一）生活上的烦恼

对于大多数刚步入校门的中职生而言，迎接他们的是一个陌生的环境，如新老师、新同学、新的生活方式。环境的变化、生活方式的改变会带来许多不适和烦恼。比如，一些学生在初中时住在家里，生活上的一切都由父母安排，无须自己操心，养成了依赖父母的习惯，来到中职学校后，对自己即将面临独立生活不知所措；有些学生从偏远的农村来到城市学习，因不熟悉城市的生活方式而产生种种误会；还有些学生喜静，进入中职学校后住在多人宿舍里，热闹的宿舍环境对其作息规律产生了极大的冲击……诸如此类的情况都可能会引发中职生入学后心理上的不适应，严重者会引发心理问题，影响学业。

（二）孤独

大多数的中职生远离家乡在外求学，初到学校，独自面对完全陌生的环境和

陌生的人，远离家人和以往熟悉的同学朋友，又一时找不到新朋友，无法倾诉所遇到的烦恼，心里的失落感会加重。此外，中职生面对的人际关系要比初中时复杂得多，需要中职生掌握更多的技巧去经营。此外，由于新同学来自不同的地区，有些学生不知道如何与周围的新同学、老师打交道，进而把自己封闭起来，产生孤立的心理。

(三)角色的困惑

经历了中考之后，许多学生是因为中考失利才到中职学校就读的。其中有一部分同学在初中时学习就处于弱势地位，自信心不足；再者，中考的失利对其自信心更是一个沉重的打击，看着自己的同学奔赴高中，直奔考大学的目标而去，而自己却对未来很茫然，有些学生甚至不知道自己要怎么选择自己的人生之路，在家长的安排下，选择了中专学校，也不管专业是不是自己喜欢的、想读的；进入中职之后，面临着与初中不一样的校园生活、学习方式，他们对自己为什么要来到这个学校，为什么要学习某个专业产生了困惑，更有甚者因此失去了目标，整日沉迷于网络、烟酒和玩乐之中。

(四)学习的不适应

大部分的中职生文化课基础较差，走进职校目的就是摆脱文化课，能学到一技之长，早日步入社会。中职的学习与初中时有一定的差别，但并不意味着中职生就可以摆脱文化课的学习，中职生不仅要学习文化课，而且还要学习相应的专业技能，中职学习目标和学习方式的改变也对其学习提出了新的要求，然而一部分学生不能从初中的学习方式中转变过来，一味地追求好成绩而忽略技能的训练；此外，有部分学生则在没有升学压力的情况下，失去了学习目标，不知道为何学习，如何学习。

小贴士

1. 关于适应的定义

心理学家沃尔曼对适应作了如下的定义：“适应是一种与环境融洽和谐的关系，包括满足一个人的绝大多数需要，并且拥有符合要求所必需的行为变化，以便一个人能与环境建立起一种融洽和谐的关系。”适应分为积极适应与消极适应。

积极的适应是一种健康的适应，它应有两种含义：一是改变自己以顺应

环境或顺应环境中的某些变革；二是不断地抗争和选择，从一个目标走向另一个目标，这是发展性适应。

消极的适应是一种不健康的适应，它以牺牲个体的发展为代价，甚至会导致某些不同程度的心理问题或疾病。

2. 适应不良的行为表现

第一种方式是反抗现实，由不满现实转而反抗现实，反抗现有的社会规范，反抗社会权威，甚至产生更为严重的反社会行为，其结果是不但不能解决问题，反而带来更为严重的挫折，甚至毁灭自己。

第二种方式是逃避现实，由于个体承受不了现实压力，从经验中学会不面对现实，而以自欺欺人、掩耳盗铃的方式应付问题，借以获得暂时性的满足，但久而久之会造成更大的失败。

第三种方式是脱离现实，从现实中退却，沉湎于虚构的幻想世界，过的是完全与现实隔离的生活，此种方式易导致心理疾病。

资料来源：<http://jpkc.swu.edu.cn/data/dxsxljkjy/kejian/default.htm>。

二、新生恋家

生活上的适应不良是中职新生所面临的普遍问题。中职生处于青春期，心理上存在许多不够成熟的地方，在生活的许多方面仍需要父母的照顾，而生活环境的不一样、生活方式的改变以及人际关系的更新等都会对中职新生造成心理上的压力，他们开始需要独立地去面对和解决问题，把自己锻炼成为一个独立自主的人。

(一)案例

小梅是家里的独女，在上中专之前从没有离开过父母。中考失利后，听中专毕业的表姐介绍她的学校是如何的好，心灰意冷的小梅决定选择表姐就读的学校。初踏入中专校门，小梅心里就开始打起退堂鼓，学校宿舍很简陋，10人一间宿舍，没有桌子，每个人只有一个小小的柜子放物品，小梅一大包的行李无处可放，更难以忍受的是，宿舍10个人共用一个卫生间，平时洗澡上厕所要排队；吃饭的时候，饭堂满满的都是人，要排很长的队才能打到饭菜；还要自己洗衣服，这些使曾经衣来伸手饭来张口的小梅非常难过，报到当天当着父母的面小梅又不好说什么，觉得忍忍就可以过了。夜晚躺在床上，想着要独立面对陌生的环

境、陌生的面孔和残酷的现实，小梅感到十分恐惧，想着想着，泪水打湿了被子。

接下来便是军训了，每天的训练都很苦，让小梅更加难受的是，在这所学校里，她没有熟悉的同学和朋友，看着自己的同学、舍友成群结伴的，就感到十分孤单，每天打电话回去跟妈妈诉苦，说这个学校什么都不好，恨不得退学不读了。但父母并不同意，觉得这个慢慢会适应的。现在小梅觉得很压抑，每天都在偷偷地哭，越来越不开心，她想到自己还要在这个学校待上三年，心里便充满了绝望。

（二）案例分析

从小梅的表现来看，小梅主要存在两个问题：

1. 情绪低落

小梅对中职学校的生活条件不满意，并害怕独立生活，在开学第一晚就偷偷地哭；且在随后的日子里也有情绪低落的表现，“觉得自己越来越压抑”，“想到还要在这个学校待上三年，心里就很绝望”。这种低落的情绪严重时会引起抑郁症，要引起相应的注意。

2. 交往回避

在学校里，小梅没有熟悉的同学或朋友，倍感孤单，然而，小梅并没有主动与同学交往，反而把自己封闭起来，从而加剧了这种孤单感。

小梅的这个情况属于新生适应不良，也称学校适应不良综合症，在新生中尤为常见。心理适应通常是指当外部环境发生变化时，人们通过自我调节系统做出能动反应，使自己的心理活动和行为方式更加符合环境变化和自身发展的要求，使主体与环境达到新的平衡。人们刚到一个陌生的环境，都会经历一个从不适应到逐步适应的过程，而在这个过程中，人们不免会出现一些与适应相关的心理和行为上的变化。对小梅来说，她从初中来到中专学习，面临着许多困难，首先是远离家人，独立面对生活。这对于没有住校生活经验，还没有养成自己照顾自己习惯的小梅来说，无疑是一个大的挑战；其次是人际关系的改变，来到中职学校之后，小梅身边都是陌生的同学，而人是社会性的动物，人际交往是人在社会生活中的一项基本的需求，尤其是仍处于青春期的中职生，有着更加迫切的人际交往的需求，对人际关系有更高的期待。然而，小梅却找不到熟悉的同学和朋友，又没有积极主动地去接触新同学、去结识新朋友，而是把自己封闭在一个角落里，默默哀伤。这种状况使她人际交往的需求得不到满足，找不到对学校的认同感和归属感，最终才会以学校哪里都不好作为抱怨，向父母提出退学的请求。



(三)辅导策略

1. 倾听，提供心理支持

小梅的心情压抑缘于没有得到父母的理解，在她抱怨学校不好，提出退学时遭到父母的拒绝。小梅的委屈和压抑需要一个宣泄的出口。在咨询之初，咨询教师需要以一个平等的身份充当她的倾听者，以一种非批判、接纳的态度，让小梅能够敞开心扉诉说她的委屈，使消极的情绪得以宣泄。这种倾听和共情也利于促进小梅和咨询教师信任关系的建立，有助于今后咨询的进行。

倾听是咨询教师获取信息，了解来访者的一种基本手段，是指咨询教师专心地听取来访者对求询问题的诉说。

对于咨询者，倾听是能使其了解来访者有关求询问题的事实内容、情绪表现及所持态度，这是成功进行心理咨询的必备条件；对于来访者，倾听能使其消极情绪得到疏泄和释放，这本身就是心理咨询要达到的目的之一。

共情，又称为同感、同理心、感情移入等。是一种建立良好的咨询关系的关键要素。共情不是同情，它指的是咨询教师设身处地地从来访者的参照标准去体会其内心感受，领悟其思想、观念和情感，从而达到对来访者的境况的准确理解的一种态度和能力。按照罗杰斯的观点，共情就是指体验他人的精神世界，就好像那是自身的精神世界一样，但又绝未失去“好像”这一品质，有“感同身受”之意。

咨询教师借助于共情，可以使来访者感到被理解、被接纳，有助于良好的咨询关系的建立，同时，共情也促进咨询教师更深入了解来访者，更准确地把握来访者的内心世界。共情也使来访者更积极地自我探索、自我表达，进而达到更多的自我了解和咨访双方更深入地沟通。

2. 认知调整

适应不良使小梅以消极的态度来看待学校，关注学校不好的一面，从而加剧了她的消极情绪，形成了一种恶性循环。为此，在咨询过程中，要纠正小梅的这种认知偏差，咨询教师与小梅以“这个学校真的是什么都不好吗？”为主题进行讨论，与小梅分析产生这个观念的深层原因——认知上的偏差，并请小梅对学校进行客观的分析，找出学校的优点和不足之处，从而能使小梅对学校抱有相对公正的态度，咨询教师甚至可以引导小梅进而关注学校的优点，以缓解她的消极情绪。

另外，咨询教师也要和小梅讨论适应这个话题，调整小梅对学校适应的认知偏差，引导小梅要正确认识到在一个陌生环境中，人都会有一个从不适应到适应

的过程,事实上,她身边的同学也都在适应的过程中,只是有些人表现得明显一些,有些人压在心里,没有表现出来而已。咨询教师可以用这样的话来鼓励小梅,“你现在的的生活确实很辛苦,但你也不要着急,毕竟才开学一段时间,你要允许自己有充分的适应时间。”从而使小梅能接受自己目前不适应的状况,并积极寻找解决的办法。

3. 行为指导

小梅存在“交往回避”的情况,即开学后,小梅一味沉浸在“这个学校什么都不好”的抱怨之中,并没有主动与周围的同学交往,从而使自己陷入孤单的境地,情绪更加低落。为此,在咨询过程中,咨询教师要给予小梅行为上的指导,使她能够通过自己的行动,去改变现状,适应中职生活。

第一,鼓励小梅敞开心扉,主动与同学打招呼,增加与宿舍同学聊天的时间,慢慢融入到宿舍生活中去,积极参加班级活动,建立自己新的人际交往圈子。

第二,咨询教师也要给予小梅相应的人际交往技巧的指导,使小梅能够通过有效的方法进行人际交往,避免陷入交往的误区。

小梅的情况是大部分新生入学时存在种种适应问题的一个缩影。学生初到一个新环境,都需要经过一个调整和适应的时期。为了促进学生更好地适应学校生活,中职学校也可以采取一些措施,如高年级与新生的经验交流会、制作新生入学指导手册、开展入学教育,甚至可以开展一些团体心理辅导活动,来增进新生对学校的了解,增加熟悉度,从而减少入学适应问题。

4. 倾听、共情需注意的几个问题

在倾听过程中,要注意以下几点。

一是要全神贯注。咨询教师在倾听的大部分时间里要与对方保持目光接触,认真听取来访者的谈话内容,并适时地辅以点头、微笑等反应,以使对方感觉到自己的真诚、专注和尊重。

二是要对来访者的谈话内容持非批判性的态度。在来访者诉述过程中不要随意加入自己的主观看法,不要用自己的经验和偏好对材料进行过滤,在倾听的过程中要抛开自己的价值观、兴趣爱好等主观因素,力求全面、客观地获取来访者提供的信息。

三是要留意来访者诉述时所表露出来的非言语信息。注意来访者的面部表情是否自然,目光是否呆滞,声音是否颤抖,动作是否呆板等有助于正确把握来访者的情绪感受,全面了解求询问题。

要达到准确的共情，要注意以下几个方面。

一是心理位置互换。即咨询教师应走出自己的参考框架，把自己放在来访者的位置和处境上，以来访者的参照框架来感受、体会对方的认知、情感和言语行为及其所面临的心理压力。这就要求咨询教师放下自己的习惯标准，尽可能地排除自己的知识经验、兴趣爱好、价值观和个性特点等干扰，以一颗客观、敏感的心去接触、感受来访者的内心世界。

二是倾听整理。咨询教师应该全神贯注地倾听来访者，不仅要注意其言语所表达的内容，更要注意其非言语行为所传递的情感信息。在倾听的过程中，为尽可能获得详细的信息，咨询教师可适当地运用部分倾听技巧与来访者进行沟通。在倾听来访者的同时，咨询教师还应将获得的信息在头脑中进行整理疏通，找出来访者所讲的事实是什么，各事实是否有逻辑关系，来访者所流露的情感有哪些，情感和事实之间的关系是怎样的？为保证所整理的信息的准确性，咨询教师还应向来访者求证。

三是正确反应。即咨询教师对来访者的处境、内心感受和行为表现做出有利于问题解决的言语性或非言语性反应。这种反应既要正确解释来访者的诉说，又要正确表达来访者的情感，以便与来访者达成共识，在各方面都能进行直接、自然的交流。

四是留意来访者的反馈信息。咨询教师在自己做出反应后需密切注意并重视来访者对此所做出的反馈反应，检验自己是否正确领会了来访者所表达的意思，以便随时调整自己的反应方向和内容。如果咨询教师不太确定自己的理解是否正确，可以使用试探性的语气来表达或直接询问，请来访者检验并修正。

小贴士

构建和谐人际关系的小技巧

记住别人的姓或名，主动与别人打招呼，称呼要得当，让别人觉得礼貌相待、备受重视，给人以平易近人的印象。

举止大方、坦然自若，使别人感到轻松、自在，激发交往动机。

培养开朗、活泼的个性，让对方觉得和你在一起是愉快的。

培养幽默风趣的言行，幽默而不失分寸，风趣而不显轻浮，给人以美的享受。与人交往要谦虚，待人要和气，尊重他人，否则事与愿违。

做到心平气和、不乱发牢骚，这样不仅使自己快乐，涵养性高，也会使别人心情愉悦。

要注意语言的魅力，安慰受创伤的人，鼓励失败的人，恭维真正取得成就的人，帮助有困难的人。

处事果断、富有主见、精神饱满、充满自信的人容易激发别人的交往动机，博得别人的信任，产生使人乐意交往的意向。

资料来源：北京师大辅仁应用心理发展中心编：《身边的心理学》，230页，北京，机械工业出版社，2008。

小贴士

倾听的技巧

1. 全身心的倾听

首先要观察和觉察对方的非言语行为——身姿、表情、动作、手语等。理解对方的语言信息。

联系对方所生活的社会环境，倾听其整个人。

留意对方的表达中透露出的可利用的资源 and 需要挑战的地方。

2. 倾听的语言技巧

要求对方补充说明，建议对方讲得更详细，或补充说明一些情况。

提问。对不清楚的地方，提出问题，让对方讲得更清楚、明白和详细。

提供共同的经历和意见。

变换答语，不要老是一贯的“对对对”。

明确回答，回答具体明确，直截了当。

多描述少评论。多用“是的”、“我理解你的想法”、“我同意”等。

保持耐心，让对方把话说完。

阐述自己的理解，解释对方的意图。

3. 倾听的非语言技巧

身体前倾，表示对对方感兴趣，给人留下洗耳恭听的感觉。

面对对方。一种表达投入的姿态，你采取身体朝向能够告诉对方，你正与他同在。