同理心，沟通的钥匙

要想知道别人的鞋子合不合脚，穿上别人的鞋子走一英里。——英国谚语

**案例：**那是一个星期五的中午，一吃过午饭，我和往常一样走进教室督促孩子的早读。这时，一个女生径直向我走来“老师，我想跟你说说心里话。”话还没说完，眼泪已经掉了下来。我认识到了事情的严重性。连忙说：“好啊，你在外面等等我，我一会儿就过来。”我把早读的任务安排好，叫班长在上面督促纪律。之后，我把这个小女孩带到了空教室。“老师，我爸是一个无情、冷酷的人，我恨死他了。” “因为我和妹妹是女孩，爸爸、奶奶就看不起我。现在爸爸在外面找了一个女人，和我妈妈离婚了，他一点也不关心我和妹妹，现在又要和我妈妈打官司，要我妈妈偿还以前的债务，我妈妈又是一个忠厚老实的人，没有多少钱……”述说过程中，孩子的情绪有点失控，我根本插不上话。听的过程中，我不时的拍拍她的头，摸摸她的手，用手纸帮她擦擦眼泪，搂搂她的肩膀。等她哭诉完了，我感觉她的情绪也稍微平稳了些。我说：“听了你的话，我感觉很痛心，没想到，小小年纪的你，却要承受这么大的痛苦。但是，情况越是糟糕，我们越是要坚强，况且妹妹还小，妈妈也身心俱疲，她们两个还要靠你去安慰，靠你去照顾。所以，你必须坚强。我的年级比你长很多，我也完全可以做你的妈妈。初中阶段，哪怕初中毕业以后，你有什么困难，经济上的，精神上的，我都愿意帮助你。”女孩点了点头。接下来，我们就生活、学习聊了很长时间，女孩的情绪渐渐稳定了下来，我说，“那么，我们现在把眼泪擦干，平稳一下情绪再进教室，不要让同学看出来，好不好。”没过几天，无意中从他人口中得知女孩的爸爸回来，和她母亲大吵大闹，并把家里的东西砸得乱七八糟。看到这种情况，我很是为女孩担心。她妈妈也多次打电话给我，边哭边要求我多关心她女儿。之后，我电话里跟她的爸爸沟通了很多次：孩子初三了，面临中考，希望他能设身处地地为孩子想想，给孩子一个相对安静的学习环境；对于女孩，我每天都会有意无意地与她聊聊天，我们聊学习、聊生活、聊处事……终于，女孩慢慢地从压抑中走了出来，脸上浮现出了笑容，学习也渐入佳境，最主要的是她与父亲的关系也渐渐有了缓和。在填报志愿和领毕业证书那两次，都是她的爸爸带着她到办公室来找我。

**分析：同理心，沟通的钥匙。**

同理心是个心理学概念。它的基本意思是说，一个人要想真正了解别人，就要学会站在别人的角度来看问题，也就是人们在日常生活中经常提到的设身处地、将心比心的做法。同理心包括：表层的同理心和深层次的同理心。表层的同理心就是站在别人的角度上去理解，了解对方的信息，听明白对方在说什么，做到这一点，就达到了表层的同理心。深层次的同理心是理解对方的感情成分，理解对方隐含的成分，才是真正听懂了对方的“意思”，才是深层的同理心。

那么，如何才能更好地运用好“同理心”这一原则呢？

（1）聆听。积极聆听能够帮助我们更准确地了解学生的真实状态，更加了解学生、理解学生，随之带来更好的沟通效果。积极的聆听主要表现为专注的行为、言简意赅的复述等。教师应维持良好的视线接触，但不宜瞪眼直视，以免令学生感到有敌意或受到惊吓；应保持轻松自然的身体姿势，表示愿意聆听并鼓励学生谈话；教师还可以运用非语言信息向学生传递接纳的态度信息等。教师用简明扼要的语言把学生的主要观点和对学生语言的理解、认同复述出来，可以让学生了解教师的态度倾向，让学生感受到教师的接纳和信任。

（2）善观。 要有一双善于观察的慧眼，不仅要观察学生集体的变化，更需要透过每个学生的细微表现发现其思想本质，真正做到知微见著。这样才能及时发现问题，妥善处理，把工作做在前头。

（3）善问。在工作中要善问，在接触一个新的班级时，我都会提前召开班委会，了解班里的问题以及他们有什么新的打算，他们的兴趣与爱好等等。通过聊天，询问学生在家里的生活、学习习惯、性格特点、家庭教育等，还要主动向任科教师了解，以求更深入地了解每位同学各个方面的情况，掌握他们的思想动态和存在问题，为顺利地开展工作做准备。

（4）巧谈。和学生谈话可以在正式场合，如课堂、办公室,也可以在非正式场合，如课间、操场、放学回家的路上等。不管在什么场合谈话,尤其在后二种场合,要谈得好、有收获,关键的是选准交谈的突破口,从学生最熟悉、最感兴趣的话题入手，使他们解除顾虑，打开心扉。

多付出我们真诚的关爱，并基于同理心的基础上，用实际行动表达出来。你将发现，虽然只是举手之劳的一点点小动作，却时常能造成意料之外的极大震撼与回响。