

益微学院公开课（三）

要同理心，不要同情心

阅读时间：10 分钟

您将收获：

- 1.辨别同理心与同情心的方法；
- 2.在乡村夏令营中应用同理心沟通的方法；
- 3.培养同理心的日常训练方法。

一、导言

我身边几乎所有人都存在沟通中的困惑——为什么自己好心安慰别人，为TA 提供走出困境的办法，反倒吃力不讨好，搞得自己也不舒服。

在我还不了解同理心的时候就有过类似的例子：在初中时，一位朋友的家因为山体滑坡而被整栋掩埋，所幸无人员伤亡。那天中午我和几位同学一起去学校看望她，见到她苍白的面色和失落的情绪，内心有个声音激发着我要说点什么安慰她，于是我说出了一句让我终生难忘的话，接下来发生的一幕更让我懊悔不已——我说：“开心一点，你想想汶川地震后的孩子们……”紧接着，她狠狠地白了我一眼，把我递给她的一大袋零食甩在了我身上……

如果你还不会应用同理心，我肯定同样的事情也还会发生在你的身上！现在我终于知道当时错在哪里，我也期待通过这次分享，让收听公开课的你了解如何通过同理心的沟通，成为一个更受欢迎的夏令营志愿者、更有温度的自己。



二、什么是同理心？

1、定义

同理心(Empathy)	同情心 (Sympathy)
同理心是一个心理学概念 ,最早由人本主义大师卡尔·罗杰斯于 1951 年提出。同理心是在人际交往过程中 ,能够体会他人的情绪和想法、理解他人的立场和感受并站在他人的角度思考和处理问题的能力。	是一种对他人的不幸遭遇产生共鸣及对其行动的关心、赞成、支持的情感。

2、区别

2.1 同理心 ≠ 同情心

同情心更多的是给予对方物质上的帮助和精神上的抚慰，它带有“怜悯”的成分，所表达的是一种不平等的人际关系，这恰恰是很多人都不能接受的。

而同理心更像一面镜子，它常常用“你觉得……”、“听上去……”重复对方的感受，设身处地去感受、理解他人。

同理心所表达的是一种平等的关系，能迅速建立信任。

2.2 同理心 ≠ 了解

了解是理性的“收到了”对方的客观信息，但不涉及对方的内心情感。

而同理心不仅仅是客观地、没有评判地了解对方的行为和信息，还是能站在对方角度考虑问题，感受对方的内心体验。

2.3 同理心 ≠ 赞同

同理心也不是赞同，一味迁就对方的行为和观点，承认对方说的对。

同理心是在沟通中即使出现分歧，也能真诚地尊重双方，并容忍这份差异，让对方感受到——即使看法不同，但无论说什么，都能得到你的理解和尊重。

如“我对这件事有不同的看法，但我理解你当时的反应，也能感受到你的难过……”

小贴士

- 1、关于同理心和同情心的区别，搜索视频《同理心的力量》可以观看更直观的教学素材。
- 2、怎样判断自己是不是同理心了，问问自己有没有放下评判，听到了对方的 3F，即 Fact-事实，Feeling-感受，Focus-动机（或用个更好理解的词：期待）。

三、同理心在乡村夏令营中的应用



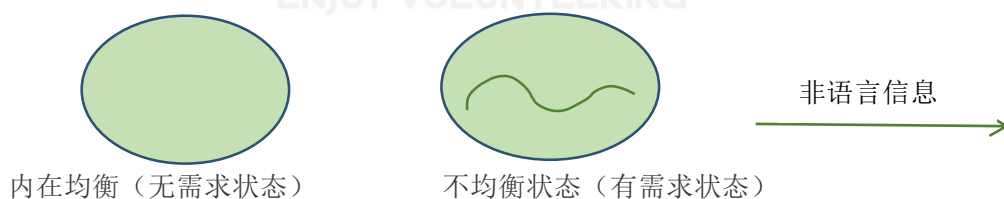
（一）沟通原理——情绪的编码

在了解如何用同理心与夏令营的孩子、队员沟通之前，让我们先来了解“沟通”究竟是什么？

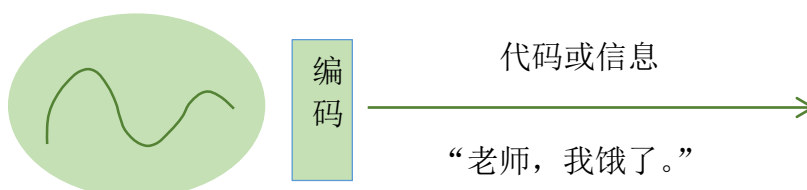
在3次获诺贝尔和平奖提名的美国托马斯·戈登博士的著作《T.E.T 教师效能训练》中提到：

“人为何说话？是什么使一个人想要沟通。当一个人因为有一种需求——发生在他内部的事情，他与另一个人说话，沟通过程就开始了。交谈是将内部发生的事情传达给外部世界的一种尝试。”

我们用图示举例：

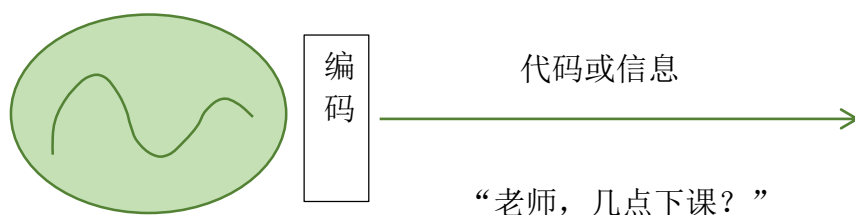


假设小明正在上课，突然他觉得肚子有点饿了，并且越想越饿（内在出现不平衡状态），于是开始烦躁不安，东张西望渴求早点放学回家吃饭（**无意识的非语言的信息**）。作为志愿者的你看到了小明的表现，善意的提醒他在位置上做好，他不得不坐端正一点，但是饥饿让他难以忍耐，于是他使用**有意识的语言**开始沟通：



戈登博士指出，因为感觉本身实际是不能传达的（比如，怎么把我的痒痒传给你），这些感受只存在于我们的内部。想要向外传达我们的感受或困扰，就必须选择一个“代码”，专家把这个过程叫做“编程”。一切语言信息都是“代码”——与我们感觉或情绪相当的语言，而不是感受或情绪本身。

回到例子，有时候代码信息很直观，例如上图中的“我饿了”。但是在生活中，我们发送的大部分信息都有我们个性化的编码方式，尤其是中国人“含蓄”的编码，让语言多了一层美感，但也增加了我们的沟通难度，比如小明更有可能说的是：



这时，作为志愿者的你，会怎样理解小明的问题呢？（多半是会觉得他不专心听讲，着急下课去玩吧）。由此我们发现，语言是容易被误读的——尤其是当我们没有了解他的编码方式，没有“同理心”到他真实的需求时！

让我们想想夏令营中孩子们有哪些需求，和他们是如何“编码”信息的：

学生真正的需求	TA 的语言代码
低年级才读绘本，我怕被同学取笑	“我不喜欢读绘本，它们太幼稚了。”
对一次手工课感到失望	“我讨厌折纸，女孩子才喜欢折纸。”
忧虑即将到来的联欢会	“我们要表演节目吗？”
为志愿者即将离开感到难过	“哥哥，你们啥时候走？”

看到这里，你有没有恍然大悟的感觉？那些年孩子对我们说的话，其实包裹着他们单纯真的需求。如果作为队长不能听懂队员的弦外之音、志愿者不能听懂孩子的心声，就可能误解他们的本意，甚至忽略他们最真实的需求，而我们的误读，也会传递给他们另一个意思——我们不理解他们，这将导致我们期待建立的亲密和友情面临挑战！

（二）如何用同理心与孩子沟通？

接下来我们看看，如何应用同理心回应不同情境下孩子的需求。

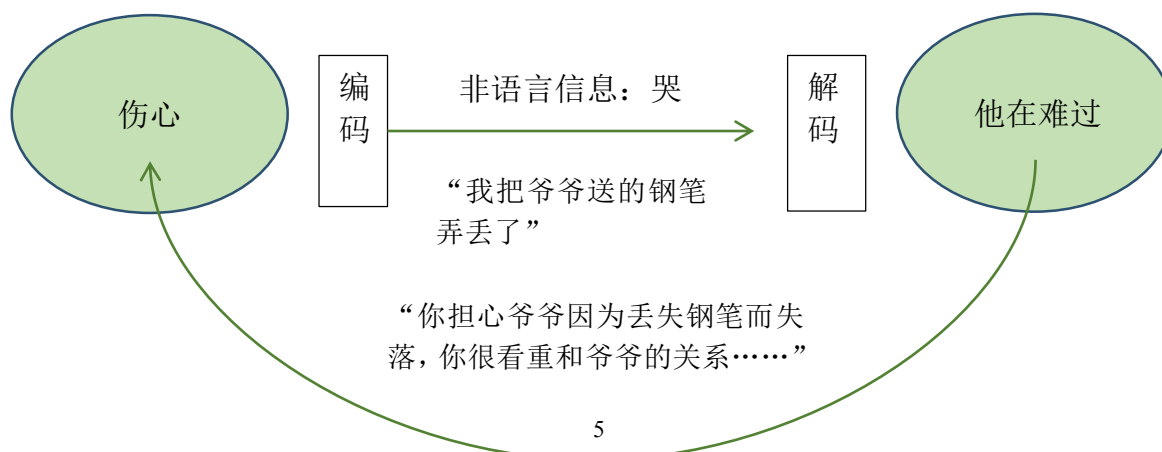
示例 1：处理孩子伤心情绪

非同理心	同理心
<p>孩子：在角落里哭泣……</p> <p>你：“怎么了，小明？”</p> <p>孩子：看看你，继续哭（乡村孩子更不擅长用语言表达情感，更多的是非语言的信息）</p> <p>你：“别哭了，走，姐姐带你一起去玩排球……”</p> <p>孩子：不看你，继续哭……</p> <p>你：“没事，和姐姐说说怎么了，姐姐帮你！”</p> <p>孩子：沉默了一会儿，“我把爷爷给我的钢笔弄丢了……”</p> <p>你：“原来是这样啊，没关系，那我们再找找，不行我们再买一支？”</p> <p>孩子：“我就要那个！我肯定找不到了”继续哭……</p>	<p>孩子：在角落里哭泣……</p> <p>你：走过去和他并排坐在一起</p> <p>孩子：看看你，继续哭（乡村孩子更不擅长用语言表达情感，更多的是非语言的信息）</p> <p>你：“我知道你很难过，虽然不知道发生了什么，但我愿意陪着你。”</p> <p>孩子：沉默了一会儿，“姐姐，我把爷爷给我的钢笔弄丢了……”</p> <p>你：“你担心爷爷责备你？”</p> <p>孩子：“不是，是我不想让爷爷伤心，那是他送我的第一份礼物……”</p> <p>你：“嗯嗯，你担心爷爷因为丢失钢笔而失落，你很看重和爷爷的关系……”</p> <p>孩子：“是啊，我最爱我的爷爷了，我不想让他伤心……”</p> <p>你：“那我们一起想想办法，看怎么找到那支钢笔？”</p> <p>孩子：“嗯嗯，或许我们可以去教室看看……”</p>

小贴士

- 1.注意非语言的交流：和孩子坐在一起、视线平齐，更容易建立亲和力。
- 2.非同理心是为了解决问题，但同理心应该表达感受和关怀。
- 3.非同理心没有建立好信任关系的关键是——否定了孩子的感受。“别哭了、没事、没关系”都是“你”的想法，但孩子可不是这么想的，他真的很难过，同理心的做法只要“说出他的感受”即可。
- 4.同理心倾听了孩子真实的感受，建立了你和孩子之间的信任关系，让孩子愿意和你诉说，同时有效的提问还能激发孩子主动解决问题！

示例 1 图示：



示例 2：应对孩子之间的冲突

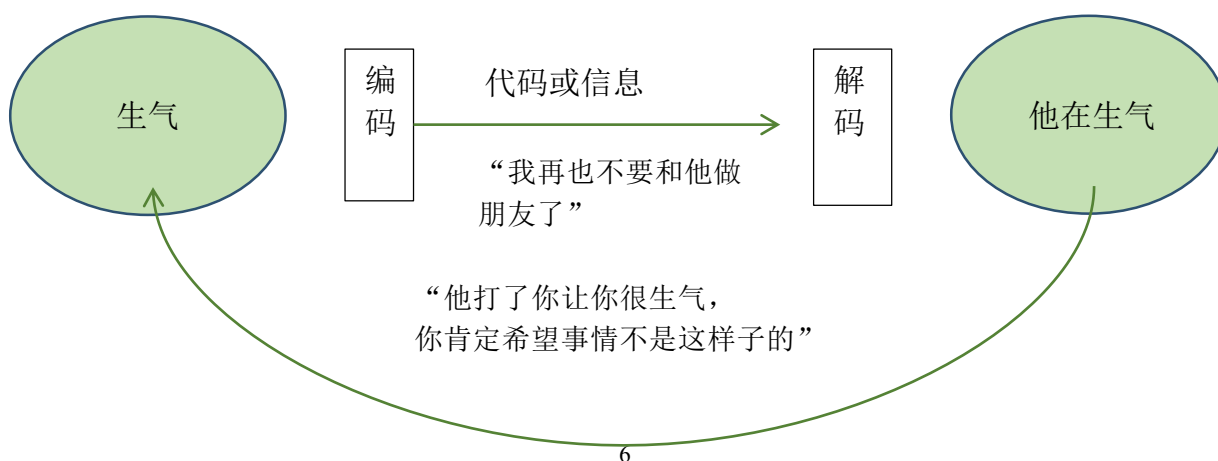
非同理心	同理心
<p>孩子：“小明打了我，我再也不要和他做朋友了！”</p> <p>你：叫来了小明，当面询问发生了什么，然后让小明给他道歉，同时拉住他们俩的手说“以后要互相关爱，不要打闹，来，拉拉手还是好朋友……”</p> <p>孩子：嘴上说好，但是内心的需求、情感都没有得到理解，继续积压在心里……</p>	<p>孩子：“小明打了我，我再也不要和他做朋友了！”</p> <p>你：（蹲下来）“他打了你让你很生气，你肯定希望事情不是这样子的。”</p> <p>孩子：“是啊，我想和他一起玩篮球，但是他只想一个人玩，我去抢球的时候不小心把他撞倒了，他起来就打了我一巴掌……”</p> <p>你：“你希望和他一起玩球，但是不小心撞到了他，你也挺过意不去的，但是他打了你让你更委屈了。”</p> <p>孩子：“是啊，撞到他我也不想的，但是他打了我我就很生气！”</p> <p>你：“嗯嗯，你被打了很生气，那么他被撞了会感觉怎么样呢？”（和蔼的目光注视）</p> <p>孩子：“哎……他可能也会生气吧，本来想一个人玩篮球，但是我过去把他撞到了。”</p> <p>你：“嗯嗯，你在理解他的感受。”</p> <p>孩子：“这么一想，我也有做的不对的地方……”</p> <p>你：“嗯嗯。”</p> <p>孩子：“那你能帮我和他说对不起吗，我不太好意思说，当然，他也得和我说对不起，我才能原谅他。”</p>

小贴士

同理心倾听能让孩子感受到你的理解，进而和你分享更多。

同理心不仅能建立你和孩子之间的信任，孩子们如果能学会同理心，就更能理解彼此的感受，减少校园暴力的发生。

示例 2 图示：



小结

以上 2 个例子都是用同理心去理解孩子真实的情绪，不仅化解了孩子的情绪，还建立了信任，让孩子自己产生了行动。

在夏令营中应用同理心，可以参照示例，先从以下几步做起：

1. 闭上嘴，全神贯注的倾听，不作任何评判；
2. 注意非语言的动作，基本原则是目光平齐；
3. 像“复读机”一样，理解（或试图理解）并说出他们的感受，
如“你是说……”“听上去……”“看的出来……”“你很……因为……”
4. 不给任何建议，只是反应对方的情绪（你真的比对方更有能力解决他的问题？他真的需要你的建议，还是只是希望你理解他？）

（三）如何用同理心与队友沟通？

在夏令营中，志愿者团队的建立本来就是出于大家的自愿、平等，而上文所说的同理心沟通的方法，也同样适用于和队友之间的沟通。

但我们不一定要等到“出事”或“队友有需求”之后才重视和队友的沟通，这时我们的关系往往出现了挑战。

在夏令营的日常例会中，我们就可以用同理心沟通的方式，通过让大家先分享一天的感受，来了解大家的感受和情绪，预防夏令营中可能存在的关系问题，建立一个和谐包容的团队！

小贴士

1. 在夏令营例会中，建议会议主持人先征询大家的感受，来了解队友的感受情绪。“先谈情，再叙事”是人际交往的一个神秘法则，想想你在生气的时候，说出来的话有多少是真正客观的呢？不面对情绪，怎么高效的解决问题呢？
2. 提问示例：
“邀请大家用 3 个关键词来表达自己今天最大的感受……”
“请大家用举手的高度来反应今天的心情如何……”

◇ 练习

应用同理心，看看下面的问题你选什么？

1.孩子：老师我饿了.....

志愿者：

- a.是吗，老师也饿了
- b.你不是刚吃过午饭吗，怎么会饿呢？
- c.听上去你真的很饿

2.孩子：我画的画真难看

志愿者：

- a.不难看啊，挺漂亮的。
- b.看的出来，你對自己画的画一点也不满意。

3.孩子：我要离家出走

志愿者：

- a.是吗，想去哪呀？
- b.别说这种话，你知道老师多伤心吗？
- c.你听上去很不开心，我敢打赌你肯定希望好多事跟现在大不一样。

（如果你的选项是 c、b、c，那我们对同理心的理解一致）

四、结语

我们从同理心的定义出发去了解它和同情心、了解、赞同的区别；之后又从沟通的本质去追溯，人类表达的究竟是什么——是感受或情绪本身；最后用 2 个案例和 4 个关键点来分享如何应用同理心，还分享了如何在例会运用同理心的方法去体察团队的情绪，避免内部问题。但这都只是我分享的信息，如何变成你自己的智慧，还需要你在生活中不断训练，去觉察自己和他人的感受。

《同理心文明》一书中提到：“同理心是人类进步的主要驱动力，人类要想继续生存，必得更多的同理心。”学会同理心，理解沟通的本质，相信你会创造更和谐的人际关系，也会让世界有一点点温暖的改变。

最后，我希望能回到过去，对当时的朋友说一句：“我很抱歉你承受着巨大的沉痛，谢谢你愿意让我陪着你。”

EV 强子
2017.4.12