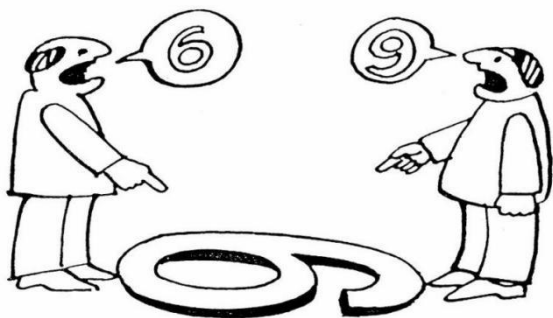


## 同理心沟通的魅力

◎陈远娟

不知道你是不是也跟我一样有过这种经历？去理发店剪头发的时候，你告诉理发师只需要将“头发剪短一点点就好”，然而最后你发现他可能减了十公分的长度；或者你告诉理发师需要做个“知性、干练、青春”的卷发造型时，他却给你设计了个“鸡窝头”……

明明都已经说清楚了，为什么对方还是无法理解呢？《沟通的艺术》中曾做了一个很好的解释。语言的本质实际上是一种系统符号，但语言符号却并非与所有的概念都一一对应。很多时候对自己来说是非常清楚明了的信息，但却可能让其他人感到困惑，进而产生了误解。



比如，在美国和英国，“seven”代表七；在日语中，“しち”才代表七的意思；而在罗马数字中，“Ⅶ”才代表七。即使自己已经完全将信息传达出来了，如何被他人完整且清楚的接收又是一大难点。

《沟通圣经》中提到，“沟通的重点，在于善于观察并懂得尊重”。

在一次家庭聚会上，一位老人总是无缘无故的生气。在我们看来第一反应是感觉这个老人脾气暴躁且不好相处。但是，经过深入的观察了解后，你会发现，其实这个老人是因为他的子女由于工作成家后，基本上很难抽出时间去探望陪伴他。所以，他时不时地发脾气只是为了引起大家的关心，老人内心的潜在感受其实是孤独。结合表层和深层的

在一次家庭聚会上，一位老人总是无缘无故的生气。在我们看来第一反应是感觉这个老人脾气暴躁且不好相处。但是，经过深入的观察了解后，你会发现，其实这个老人是因为他的子女由于工作成家后，基本上很难抽出时间去探望陪伴他。所以，他时不时地发脾气只是为了引起大家的关心，老人内心的潜在感受其实是孤独。结合表层和深层的



辨识方式，站在老人的角度来考虑，他是“孤独”而不是“脾气暴躁”。

同样的例子还有很多，比如生了二胎的同事能够明显感受到大孩子在跟小孩子“争宠”；校园里，调皮的学生总是在想法设法地引起老师的注意……

身处职场的我们经常需要和别人沟通，不论是面对面的，还是微信或电话。工组中，除了要和同事交流、向上司汇报工作之外，还不可避免地要和客户、供应商进行沟通。行政工作经常是需要跨部门或对外的沟通协作，良好的沟通不仅会给其他人留



下好印象，也能让我们的工作得以顺利开展。然而，在实际工作中，并不是每次沟通都是顺畅的。

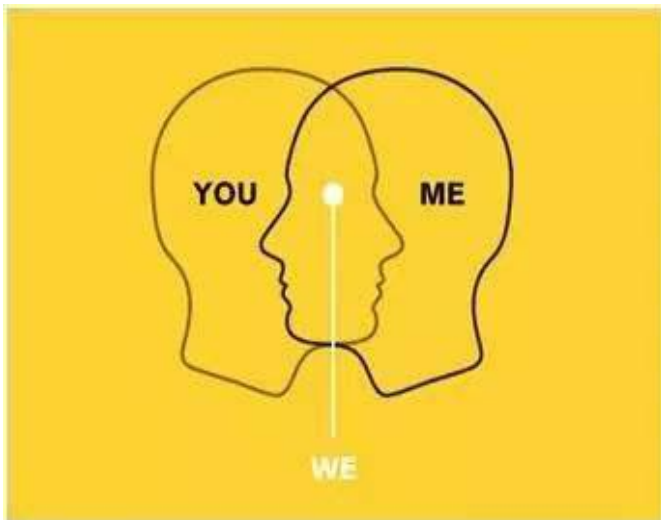
一个人的心情好坏容易受天气、环境、工作、家庭、身体、生活等因素影响，在一个人心情很不好时进行沟通，除了无奈，我们是否还有其他的解决办法呢？

之前在银行工作时也学过“同理心的沟通技巧”，由于我们经常会接到客户的各类投诉电话，这些投诉中大多数都是急躁且棘手的问题。简单的记录反馈和回应往往容易导致客户的投诉升级，造成体验感更差的情况。通过运用同理心的沟通方式能够很好地解决客户的问题：

“我的信用卡被盗刷了一万元，卡明明就在我的手上，我没发生过任何交易，钱就没了！我要投诉你们银行安全措施严重不足，并且要赔偿我的损失！”面对这种客户来电时，新员工的做法通常就是会记录个投诉单进行反馈，并建议客户报警，同时向客户表明银行会积极配合警察的工作，尽最大的努力争取挽回客户的损失，有进一步消息了会第一时间联系客户。这种处理方式会让客户有种被敷衍了事的感觉，容易导致客户的投诉升级。而专门处理投诉的老员工则会从以下

四方面进行解决：

- 1、**站在客户的角度：**明确告诉客户为避免更大的财产损失，第一时间应报警。其次，积极安抚客户的情绪，先对客户的遭遇表示同情，同时询问更多被盗刷的信息转移客户的情绪并让客户感受到你的态度足够真诚。
- 2、**表明银行立场：**要向客户澄清银行是对客户的所有信息都有严格保密的制度，积极帮助客户回忆曾经的交易订单是否有异常的情况、卡片是否有遗失或借给其他人使用过等。同时强调银行也是受害方，所以会和客户一起面对这个问题，并积极配合警方展开调查。
- 3、**给客户提供方案：**为避免对客户的征信受到影响，建议客户先按时还款；并提供灵活的还款方案，减轻客户的还款压力。
- 4、**保持联系并告知进展：**当有进一步进展时应立即致电客户告知情况；如银行这边并未有最新消息，也应主动致电客户了解情况。



普林斯顿大学的研究员发现，当我们具有同理心时，我们的大脑就很容易和对方形成联结，这在心理学上叫做神经共鸣。也就是说，当我们站在对方的立场时，就会不由自主地设想到更多的细节，更容易了解对方的想法。而且，这种情况越专注，我们就越能在对方开口之前，预测到对方想说的话，也就能更好地找到对应方法。这样子，结果自然就会朝着你所定位的方向发展了。