

## 用心交流、用心行动

◎ 严惠娴

在形形色色的人群中，有一些人总是让人觉得相处自然舒服，有一些人是很好的聆听者，也有一些人在人际交往中透露着“高情商”的气息。在工作、生活中处处充满了沟通，有些需要运用高效的语言沟通方式，从而使问题得到好的解决；有些则是跨越了语言的障碍，就像是“心有灵犀”一样。在学习同理心沟通的课程后，深刻体会到在人与人的交流中用着不同的方式互相了解、信任、帮助。

回忆初入职场的第一年，遇见了职场中第一件“大”事件。

C公司是一家上市制造企业，有着几千名一线作业员工，这些员工大多是文化水平及素质不高的。在一个特别冷的冬季，一位女员工将一连穿了好几天的秋裤清洗了，正因如此，导致她在寒雨交加的天气里没有秋裤保暖。于是在什么也没想的情况下盗取隔壁宿舍同事晾晒在阳台的秋裤，被盗者发现裤子不见后向公司申报了“案件”；在公司的帮助下找出了真凶，公司并与该名同事解除劳动关系。她心有不甘地纠缠了部门领导却不被待见，便找到HR，HR领导与她简单解释后，她并不能接受该结果反倒一直喋喋不休，领导厌倦了并说道“惠娴，这是你管的产线条，你和她好好解释一下”。

下午4点左右我便把她带进了会议室听她诉说了一番，同时并回应“那几天的天气确实很冷，特别在广东的冬季没有保暖裤即使穿再多手脚也还是冰冷的，以后你记得不要一起洗裤子，洗了如果没有干可以拿风筒吹，吹干了再穿”。她表示“我知道了，下次再也不会这样了”。“因为这个原因偷拿了别人的裤子确实是不对，即使再冷也不可以这么做，不问自取就是偷，无论如何都是你错了，现在别人追究也不可以怪别人，公司也是按规章制度执行和您解除劳动合同了”。“我都知道错了，能再给我一次机会吗？你能帮我和我公司领导说说吗”。接着又是一遍一遍地重复自己始末缘由，那时的我没有果断的心，一遍又一遍的聆听、安慰着。已是傍晚时分，我灵机一动对她说“时间这么晚你也应该饿了，我和你

去饭堂吃些东西吧”，边吃着晚餐边和她聊聊家常，她也就慢慢地淡化了自己激动的情绪，并安慰她接受事实，也就不再“挣扎”了，同意明天会收拾好东西离开公司。我的“心头大石”终于放下了一些，但也担心时候她会做出不好的事情，便把电话号码留给她，“如果有需要可以随时联系我”。

几天过去了，因为放心不下便拿起手机发送关心的短信给她，幸好她的回复看起来是安好的，并特别感激我能在她难过的时候陪伴着她。回想当时的情形是忐忑、不知所措的，只想着能尽最大的努力安慰她，让她接受事实。没有别人的“为人处世、高情商”，但也尽力做好一个聆听者。

2020年初祖国迎来了一次“洗礼”，新冠病毒正在横扫武汉并一步步向其他地方侵蚀；这个春节没有了往年的热闹，但每一个人都心系着武汉。人们用自己最大的努力向武汉及各疫情重灾区捐献物资，党政府出台了一系列应急措施，所有物资、人员支援向武汉倾斜。“稳”中有“急”，“静”中有“争”地用“中国速度”建造了火神山、雷神山医院。直播中一帧帧画面展现着中国速度、中国力量，刷屏的网友留言更传递着万众一心的中国精神。无论是一线的建设者还是在线的“云监工”，我们都在同时间赛跑、与病毒抗争，只要我们全力以赴，一定能打赢这场疫情阻击战！

疫情期间，全国各地涌现了这样一批可敬的人。疫情急迫，你们换上白衣，成为与病魔死神斗争的天使，责任与使命就让你们无所畏惧。你们为了方便，剪掉了齐腰的长发，只为争分夺秒节省时间；你们的双手在防护服中被汗水泡得不成模样、你们的衣裳被汗水浸的透湿……面对死神，你们比谁都勇敢；面对疫情，你们比谁都坚强。你们的坚强，带给人们希望，给了无数人与病魔斗争的勇气与力量。

面对前所未有的疫情，面对没有硝烟的战争，你们没有退缩和迷茫，你们是当代最可爱的人！



新冠病毒的肆虐，触动着每一个国人的心，每一个人都在感同身受着远在他方与病毒对抗“你”，是被病毒缠绕着的你，是在工地现场无畏艰辛建设的你，是人群中勇敢逆行的你.....我们用着奋战的决心与你们同行，这是一场无需沟通却有着一致目标的行动，怀着同样的感受与心情无时无刻地关注着你们，盼望着你们早日平安回家。

同理心沟通既可以用心的倾听，主动给予反馈、支持或帮助；也可以是朝着一致的目标默默地无畏前行。用心交流、用心行动用最真挚的情感温暖着世间万物。