

## 师生情商PK赛 --培养学会领袖甘苦谈

/甘美莲、廖美云

**丹尼尔·高曼：情商的具体内容是：自信、爱心、独立、能力、意志、竞争、目标、乐观、诚实、交际与合作。**

### 前言

1995年美国哈佛大学心理学教授丹尼尔·高曼（Daniel Goleman）写了一本名叫《情绪智力》（Emotional Intelligence）的书。丹尼尔指出情商与智商两者虽互异，但并不冲突，它们之间互相制约，共同影响人的一生。但真正决定一个人成功的关键是情商能力而不是智商能力。

耶鲁大学心理学家彼得·沙洛维（Peter Salovey）为情商下基本定义时，即归类为五大部分：

- 1.认识自身情绪的能力
- 2.管理自己情绪的能力
- 3.能够自我激励的能力
- 3.认识他人情绪的能力
- 4.人际关系处理的能力

华人社会向来注重教育，望子成龙望女成凤更是父母的最大愿望，但许多家长及学校只注重单一的智力教育，这样的教育培养出来的孩子容易成为以自我为中心的“偏才”甚至“怪才”。他们自私、不合群、不独立、承受挫折能力低、缺乏了解他人和社会交往的能力。为补其不足，联课活动扮演着重要的角色，因为学会活动为真实社会的模拟；透过活动学生可以学习良好的组织能力、沟通能力、控制或平息自己愤怒、焦躁、忧郁等消极情绪的能力，亦即是情商教育。因为情商是解决人际关系的基础，而社会上所有问题都脱离不了人际关系这个范畴。

下文所述为两位顾问老师对文史学会领袖尝试推行情商教育的记实。为方便行文，宜分为三大阶段：

### 阶段一、从发掘领袖到建立感情

2011年始儒家学会易名为文史学会，但顾问老师对领袖的发掘即可上溯至文史馆服务团时代。文史馆服务团于2006年6月仓促创办，当时只有8人报名，无论顾问老师还是学员皆是没经验的菜鸟，百废待举、惨淡经营已不在话下。为长远计，亟需发掘及培养学会领袖，一则可很好地发展学会，二则可减轻顾问的负担。于是，顾问老师时时留意人才的招揽。

2008年，文史馆服务团来了多位初一新生，里头出现了三位可塑性较高的会员，他们是：

#### 1. 陈同学—男生

陈同学长相斯文儒雅兼个性温和，第一天顾问老师即差以简单任务，他把事情处理得头头是道，日后相处发现他来自健全和谐的家庭，再进一步认识却发现他处事有点粗心，功课不好心里没什么自信，但因为是长子所以具有老大的自然风范。既然心理学家研究说：老大的成就一般比其他兄弟姐妹高。于是定之为栽培目标。

#### 2. 魏同学—女生

魏同学个性虽内向寡言、木讷拘谨，但处事却一丝不苟。08年农历新年学校办新春联欢会，本学会负责摆设售卖工艺品，魏同学在值日时间尽忠职守让人印象深刻，及后曾留言鼓励之，该生感动由衷即知其本性纯真。根据尊孔老师非正式的意见认为：尽责是学会活动成功的最重要特质。亦定之为栽培目标。

#### 3. 丁同学—女生

丁同学的情绪波动较大，时不时无故落泪，众人玩闹时斯人独憔悴，及后该生自言父母离异，有大妈、二妈、三妈、四妈……。现在与大妈，同父异母姐弟同住。该生与陈同学及魏同学是好朋友，有种为朋友可以“两肋插刀，死不言悔”的气概。专家认为：许多人参加某团体是因为喜欢与好朋友一起办活动。亦可定之为栽培目标。

为联络陈、魏及丁三生对学会及相互的感情向心力，顾问老师的布局有：

1. 在文史馆前定时设茶席、饼干、糖果邀约下课前来茶叙。
2. 在文史馆前设电脑，让他们上网、玩网上游戏等。
3. 在文史馆里定时放映小孩子喜爱的卡通片如小侦探柯南等。
4. 在三人的活动周记里留言鼓励赞美活动时的美好表现。
5. 多次带三人出外购物、用餐、游玩、看电影，聊天等等。
6. 由学会拨款，遣送三人一起参加各种领袖生活营。

如此这般地经过一年半的努力，顾问老师即与三生建立了深厚的感情。

2009年下半年开始分派较轻松的会务予之，三人中以魏同学的表现最好。顾问老师心里估计：照这样按部就班发展下去目标可以达到，学会的前途也是一片光明的。

## 阶段二、从冲突低潮到关系重建

2010新学年，活动处委派F老师为本学会顾问老师的助手，F老师是社会新鲜人，经验不足，走强硬派路线是可以预料者。某次因鸡毛蒜皮事当着顾问老师面前无理恶声责骂三人。三人的反应是：陈同学温和如故、魏同学激动落泪、丁同学当场尖叫并陷入歇斯底里状态。为控制学会秩序顾问老师阻止丁同学继续嘶喊，当时场面虽被镇住，但三人却不快离场。奇怪的是魏、丁二生从此自顾问老师眼前消失，三人还频频扬言要转学会。

为解决此事，顾问老师的努力有：

1. 多次邀约魏、丁二生到办公室当面讲清楚她们心里的感受，但二生不予理会。
2. 多次委托陈生说服二生与顾问老师约定时日，谈清楚整个事件的来龙去脉，但二生不予理会。
3. 委托班主任查清楚事件的来龙去脉及二生心里的真正想法，但效果不彰。
4. 最后邀约二生至办公室直接询问究竟发生何事？二人不肯回答，魏生还态度不佳的说：“妳是知道的！”顾问老师当时按捺着心里的不快说：“无论如何，老师为这个不知道的理由说对不起好吗？”魏生竟晦气地说：“不必了！”
5. 寻求二生家长的援助，始知道二生的想法是：F老师无理骂人，顾问老师不仅不主持公道还助纣为虐。顾问老师就此事向家长解释：校长多次公开指示老师不可在学生面前争执或吵架，并说明事后尝试过的解决方法，又请家长转达顾问老师的处境。

此事扰攘了几个月之后，终于雨过天晴了，且经过上述各种事件之后，陈生的领袖特质脱颖而出，顾问老师即积极于下半年扶立陈生作主席并为年底的学会成果展备战，成果展的过程中三人的真实个性更多地显露出来，为强化其独特优点，顾问老师的方法有：

### 1. 陈同学

a 让他明白自己长处：

魏、丁二生的脾气越来越暴躁，但陈生却有令二生安静的能力，到最后二生竟变成其死忠粉丝（Fans）。在顾问老师的鼓励下陈生越来越有自信，虽然只是初三生，但领袖的风范渐渐显露。

b. 让他懂得发号司令

到最后学会的活动推动模式可以是这样的：活动结束后顾问老师打电话给主席交待该完成却没完成的工作→主席打电话交待二生或其他会员处理→二生及会员冒大雨自校外四方向学校集结将工作处理完毕。

#### c. 让他尝试筹划活动

陈生最大的弱点是处事粗心，为锻炼其办事能力，本人把成果展、2011年度新生招生计划、天灯售卖活动、《这样玩就对了生活营》交给他统筹，再安排魏、丁二生为其左右手，以补其不足。

#### d. 让他注意人才培养

年尾邀请他与顾问老师一起为会员打活动表现分，考问他对各会员的工作能力知道多少，顺便提醒他注意后进人才的培养。

### 2. 魏同学

#### a. 人际上大量“存款”

“F老师事件”之后，魏生越来越敢于表达她的“真性情”，在学会活动中时常会使气、甚或骂人。有鉴于该生个性吃软不吃硬，但胜在待人真诚，顾问老师于是开始了人际学上的“长期大量存款计划”，看准机会再适量提款。

#### b. 友情饵引君入瓮

魏生为人黑白分明，个性耿直真诚、嗜读史书、处事负责细心，其实是块朴玉；缺点是事事追求完美，稍不合其标准即发怒甚至全盘推翻，骨子里深具毁灭性。圣经说：“一个人有见识则不轻易发怒。”她需要的其实是人生的真实道场。于是怂恿陈生游说魏生当副主席，在友情的攻势下魏生终于首肯。

#### c. 划远景激发斗志

魏生其实很安于自己的小小天地，她扬言说：“我只要做普通会员就好，不要人事上这么多的烦恼。”刚当副主席时不敢上台发言也不求表现，随时准备弃甲缴械，做个逃兵。本人于是宣布“表现优秀会员中国考察计划”呼吁大家落力筹款达成目标。为与友人同游，魏生果然积极许多。

### 3. 丁同学

丁生的状况比较不理想，据她家长说她原来患有精神衰弱症，又出自不健全的家庭，在班上频频出状况，数次对顾问老师大声咆哮，顾问老师未受过专业训练实在处理不来，于是邀约其大妈及亲妈面谈许久，才稍稍解决问题，而对于丁同学的栽培计划只能暂放下一旁了。

### 阶段三、从风波再起到动员各方

如上所述，三人的个性其实尚有许多待雕凿的地方。种种的暗潮即在2011年4月份的《这样玩就对了生活营》涌现，当时发生的事故有：

### 1. 魏同学

- a. 因小事与营长李生不和，竟怂恿主席在校外租赁房舍住宿，制造分裂之余还违反校规。
- b. 没有通知两位顾问老师即私自在面子书（Facebook）开设文史学会户口，招揽本学会会员加盟之余，还设障碍阻挡顾问老师进入。擅自举办生活营庆功宴，并在面子书上呼吁会员：“记得参加庆功宴，千万不要跟两位顾问老师讲！”

### 2. 陈同学

- a. 没有负起主席职责调停两造，处事不公，囿于友情，无意识地纵容副主席（即梁生）对营长李生的各种抵制。
- b. 有违学校及家长托付，妄顾安全，企图欺瞒顾问老师带会员离校出外住宿。
- c. 对顾问老师撒谎，玩弄两面手法，私下召集职委指摘顾问老师的是是非非。

### 3. 丁同学

- a. 财政郑生没有经过顾问老师、营长、主席、副主席同意，擅自鸠收营费让非会员及非本校生（皆丁生的姐弟）参加生活营。
- b. 在生活营检讨会议上恶言相向质问顾问老师何竟不准其姐弟参加生活营。

事已至此，学会几近分裂，为力挽狂澜，顾问老师作了几项努力：

1. 致电魏、丁二生的家长，请家长配合劝说管教。
2. 顾问老师召见陈、魏二生至办公室面谈。
3. 请活动处主任曾湘茗老师召见陈、魏二生训话。

综合起来，家长、顾问老师及活动主任的劝诫内容有：

#### 1. 就魏同学而言：

努力控制自己，不随便倾倒情绪在他人身上。领袖须具容人之量，鼓励她承诺今后与意见不同的营长李生合作。待人处事不能黑白分明，灰色地带其实是缓冲区。要尝试与不同的人交际来往。

#### 2. 就陈同学而言：

领袖要有自己的定见，不感情用事受朋友唆摆，处事要公平公正，公私分明。要事事感恩，饮水思源。以“真诚”为待人原则。

### 3.就丁同学言：

家长认为学业第一，活动是末流，大力反对丁生当财政，更兼身心委实不宜在学会担任任何职位，建议转介辅导处接受治疗。

## 结论

魏生天性真诚不做作，感情诚挚自然容易打动他人，在学会渐具影响力，否则不可能影响主席、甚至会员在后追随。她在这个团体里已感受到当领袖的乐趣，否则不会擅自在面子书开设文史馆的户口。她亦承认经过半年的磨练，无论境界、视野皆已提升。性格内向害羞的她过去不敢在台上发言，经过顾问老师的鼓励，李生的威胁，办小型活动已能独当一面，情绪亦稳定许多，为进一步雕塑其个性顾问老师推荐她进入学联会归活动处训练。

从陈生主动提出年尾再办生活营，明年办全校校史常识比赛就知道他越来越享受做主席的乐趣，他被会员簇拥时会发出领袖的闪闪光芒，每逢此时即会想起他初一时生涩迟疑缺乏信心的模样。

到目前为止丁生的表现比较不理想，原因有两个：一、顾问老师没受过专业的训练，对精神衰弱病患束手无策。二、其父母大力反对丁生在学会担任任何职位。虽则如此，日后若有机缘顾问老师亦会助其一臂之力。

两位顾问老师在中学时代皆是书呆子，大学时代亦不活跃于社团，没有变成危害社会的“偏才”、“怪才”已是万幸，还胆敢在文史学会推行情商教育，直如大盲人领小盲人逛街，屡呼：“险哉！险哉！”

学会里的光景其实更像师生PK赛，为了赢得奖品，顾问老师以丹尼尔为师，时时铭记其言：“自信、爱心、独立、能力、意志、竞争、目标、乐观、诚实、交际与合作。”近两年过去了，自忖情商亦稍有提升。