

专题：第五课 辅导者的情绪智商 （组长版）

I. 查经预备资料: (约 11:1-44)

主耶稣给我们一个很好的榜样，祂如何与人相处应对。

1. 听见拉撒路的情况: (约 11:1-16)

- (1) (约 11:1-4) 主耶稣和马大这家人有相当亲近的关系。祂得到拉撒路生病的消息，主耶稣却给了一个不同的反应，虽然不如大家所料立刻投入去医治，却充满希望。有时不立刻做反应，等待情况发展，有把握时在下手，是好的情商。
- (2) (约 11:5-10) 过了两天主耶稣才做出决定，门徒忍不住了，来挑战主耶稣。祂回答他们，要趁白日作工，说明虽有困难挑战，该作的还是要做，而且要抓住时机作。同时也自喻，祂是世界之光，要跟着祂走(约 8:12)。
- (3) (约 11:11-16) 然后表明祂的意图，要医治拉撒路，门徒却不明白。信徒死了就等于睡了，要等候末日的复活(林前 15:51-52)。有时在不同程度，讲也没用，只好带头去做。多马却说出一段气话，主耶稣并没有责备他。

2. 与两姊妹的对话: (约 11:17-32)

- (1) (约 11:17-19) 主耶稣到达拉撒路已经死了四天，犹太人相信死人要等三天才算死透，灵魂完全脱离躯壳。有不少朋友来奔丧，可见得这个家是有点地位和影响力，也可能他们常善待别人。有的丧期可到一个月之久。
- (2) (约 11:20-32) 马大有点责怪主耶稣，她只相信活人才有救，并不相信她弟弟会复活，但主耶稣给她保证，她还是有疑问，她心目中的基督还是属地的，有限的。主耶稣安慰她，虽然她不明白，主耶稣也没有责备她，反倒耐心的解释。「永远不死」显然是指永生。马利亚十分尊重主耶稣，但她的信心也差不多。

3. 叫拉撒路复活 (约 11:33-44)

- (1) (约 11:33-37) 主耶稣看大家都哭，祂也哭了。祂为何要哭? 犹太人这儿「哭」原文是嚎啕大哭。主耶稣「心里悲叹」是指情绪大波动，所以是情绪自然表现，并非像其他人是作给人看。可能有三层意思，a. 同情他们的悲叹，b. 对撒旦的作为感到愤怒，c. 对职业哭手的反感。后来主耶稣「哭」了，原文不同的字，是低声的饮泣。这是同感身受的哭，是情商的自然表现。连周遭的人也看出他的真心。(2) (约 11:38-40)

主耶稣吩咐人把石头挪开，祂并没有理会马大没有信心的话，祂转移大家的注意力，从死到活的动作，这也是情商高的表现，不肯死局困住，找出活路。祂继续在鼓励大家。为失去信心的人要找出一个出口，做出实际的动作。

- (2) (约 11:41-44) 主耶稣不是靠自己神性的能力，乃是求告天父的恩典和能力。祂对神的顺服是祂得到力量的秘诀，而且每一个神迹都不是为自己，乃是叫人归向天父。当拉撒路出来时，手脚都被捆绑，主耶稣叫人解开，说明我们每个人都可以参与神的医治。最重要的不是外面的工作，而是里面有了新生命。拉撒路虽有生命，但还是要靠信心踏出第一步。

## II. 专题讨论资料：情绪智商

### 1. 情绪智商的定义：

- (1) EI—Emotional Intelligence 情绪智力。美国耶鲁大学心理学家 Peter Salovey 与 John Mayer (1990) 提出其定义：情绪智力是一个人与别人相处的能力，也是自我情绪控制能力，属于发展心理学范畴。但也有人质疑情绪智力只是一种一般智力的扩展表现。多元智能理论兴起后，情绪智力也被视为其中一项。
- (2) EQ—Emotional Intelligence Quotient 情绪智力商数。有许多不同的商数统计模式；例如 Salovey and Mayer 2004 年的能力模式，强调正确察觉的能力、赞美与表达的能力，能促进别人想法的能力，激发或调整自己情感的能力、理解情绪知识能力、提升情绪和智力成长之能力等。最近发展偏向对情绪的认知，包括对人的观测分析，还有神经系统的分析归类等。由于变数太多，至今尚未有符合统计学原理的测验试题能被发展出来，只能用各种情况的反应来大略测试。
- (3) 情绪智力的运用 - 近年来商业界发现，情绪智力是管理阶层很好用的一项工具，如果一位经理能够提高自己和团队的情绪智力，能发挥团队的精神，造成生产业绩的增加，成为管理学的一个重大突破。另外任何团队的管理和操作，只要是人与人的相对应，情绪管理都成为有用的学问。领导者只要有 EQ 就可以用人。一个人的成功，智商占 20%，情商却占 80%。EQ 是可以学习的。孩子的情商开窍是在青少年中期时。

### 2. 如何检定自己的情绪智力：

- (1) 你能安抚自己的情绪吗？首先要了解自己情绪从何而来，造成的原因，通常从身体的感受开始，进入到分析心理。例如，孩子在哭，可以用选择题问他「你为何哭？是不是摔跤了？是不是有人推你？是不是你难为情？是不是又被欺负？」能讲出心里的感受是十分重要的，才能正确的导引对方。第二，用 STAR 的步骤：Stop 吵架只要一个人

停止就吵不下去了。 Thank 先想事情的后果，能承受这后果吗。 Action 作想清楚后的下一步。 Review 回顾所做的决定，后果是否如期所料。行为可以选择，后果却不能。

- (2) 你能控制冲动或延迟满足吗？情绪失控会造成伤害，要先了解情绪是可以正确的方式化解的。例如对愤怒的化解，错误方式是大吵大闹，正确方式是冷静下来，迟延发作(各 1:19)。买东西和吃东西最容易冲动，满足暂时的欲望。注意现代社会的吸引力，就是要我们做冲动的决定。
- (3) 你识相会看脸色吗？Read face 查颜观色是学习情商的发法。能够有同理心，明白别人的感受吗？同理心就是站在对方的立场来看事情。

## 2. 孔夫子的情绪智商：(雷洛美)

六艺；礼，乐，射，驭，书，数。

礼貌—尊重别人感受。「男孩子不可以哭！」就是否定孩子的感受。

乐团—团队的学习，与人相处。

射箭—达到目标，先要订目标才能完成。

驾驭—能控制自己，包括启动和煞车。

读书—写字从描红到自创一体，就是建立自己的个性。

数字—计算所有资源和情况，解决问题的能力。

## 3. 情绪智力与交流分析 (Transaction Analysis):

(1) 人的行为或是天性不外乎下列三种表现；

- a. 儿童—C 像孩子般的欢乐；随心所欲，单纯无拘束，谦卑，容易接纳。
- b. 成人—A 像成人般的行事；做利害关系判断，理性分析，选择最恰当的应对。
- c. 父母—P 像父母般的指导；出于爱心的关怀指导，有自加的责任感。

每个人三种成分都有，但比例不一样。当我们遇到不同的人或是不同的时机环境，就会自动采用不同的天性做出反应。最明显的例证就是祖父母对孙儿女的反应，会一下从成人变成儿童。关键是在什么场合有什么行为，球场和教堂就有不同。

(2) 所谓交流分析 TA，是以精神分析为基础的心理治疗理论，也就是检查人际间交流的方法。其基本假设是相信人性是本善的，婴孩与生俱有认为人都是「好人」的本能，所

以会信任他人才能学习(太 18:3)。在成长过程中，逐步形成理性地成人的应对模式，但也会按照父母应对的方法来处理事情。例如：我对你做某事，你回报我某事，同时也决定人类会以多重天性（父母、成人、儿童）中的那一部份作反应。利用这「人际沟通分析」的技巧，了解自己和别人交往时所用的「自我状态」后，如果对这关系感到不满，可以下定决心，自由选择，将“自我”从这一种状态改变到另一种状态，谋求改善人际关系。这是一种检验心理人格成熟度的标准。例如，我对你推心置腹，你也会受感动而敞开心怀坦然相待，然后就可以进一步沟通到较深层次；所以有时我们像儿童一样反应，会使对方放下成人武装，达到共识。

(3) 波恩 Eric Berne 的三种交流学说—三种交流方式；互补型(成人对成人，儿童对儿童；例如一般的对话)，交叉型(沟通被打断只好用其他方式表达；例如夫妻吵架)，暧昧型(有隐藏的消息或多重自我，易引起误会；例如撒娇)。要能分析自己惯用的方式，给予调整改善，可以达到更好的与人相处。还要能检查自己所存的心态，采取合宜的话(箴 25:11)。例如，路旁有一个醉汉倒地，成人会说：「这么冷会冻死的，赶紧通知警察」；父母心会说：「这么大的人还不会照顾自己，给他找个盖的东西吧」；儿童心会说：「喊他一下，看他醉的会醒吗」。所谓情商高，就是能正确使用合宜心态和交流方法。

(4) 波恩的四类人--另外有四种生活态度；忧郁者「我不好—你好」，厌世者「我不好—你也不好」，独断者「我好—你不好」，健康者「我好—你也好」。如果一个人能接受或看重自己或别人的价值和观念，就能成为健康型。

(5) 健康的 EQ:

早上闹钟把我吵醒，「依然感谢，因为我的耳朵能听见」  
购物找不到停车位，「依然感谢，因为我的脚还可以走路」  
上班塞车寸步难行，「依然感谢，因为我有车可以开」  
孩子玩电脑管不住，「依然感谢，因为他们没有在外面鬼混」  
身材走样衣服太紧，「依然感谢，因为我不愁吃的问题」  
一大堆脏衣服要洗，「依然感谢，因为我有许多衣服可穿」  
要交许多的所得税，「依然感谢，因为我有工作与房子」

4. EQ 的测验：你如何回答下列问题？

- (1) 当飞机不稳在气流中摇荡你会：a.继续看书或做事，b.仔细观察服务员和出口，c.作前 a.b.二项，d.不知不觉没反应。
- (2) 带一群四岁孩子去公园，一个孩子大哭，其他孩子不肯和他玩：a.不理睬他们自行解决，b.陪伴他并聆听他感受，帮他想办法叫它们来玩，c.要他不要哭，d.分散他注意力去玩别的。
- (3) 一门功课以为可以拿 A 结果拿 C，你会：a.拟定一个改进计画，b.发誓要改进，c.这门不重要，功夫下到别科去，d.和教授去谈话抗议。
- (4) 推销保险，一连被 15 人拒绝，你会：a.今天不做希望明天运气好些，b.评估自己是否能力不足，c.试不同办法继续尝试，d.考虑转行。
- (5) 身为公司主管，推动族群和谐，听到有人讲种族歧视笑话，你会：a.假装没听到，b.把该员工叫到办公室训话，c.当场告诉员工这种笑话不妥当，d.建议这位员工去接受训练。

#### IV.带领查经的人请注意：

1. 请先查考主题的经文，再预习讨论的问题，并查考其中的经文。带领人应当先听叶高芳牧师「关怀辅导训练课程」的关于本课的两张 CD.
2. 第一部分是给组长和带查经的人自行研读的，主要是本课有关的一段经文。组长若不带查经，也应做好准备，以防带的人缺席或出轨。
3. 阅读第二部分要带领查经的问题，思考，写出自己的答案。
4. 带领时，讲解第一段主题经文的时间不要过长，25 分钟，主要部分带过就可以。
5. 讨论题目应当分配好时间，每题约 10-15 分钟，要大家分享。
6. 千万不要卷入政治的争辩，最终都是分边对战没有结果的，只要稍微涉及，提出基督徒的超然立场，浅尝即止，继续下去。
7. 最后一定要有分享祷告时间，大约 20 分钟。

小組討論專題：第五課 輔導者的情緒智商 (組員版)

1. 查經預備資料：(約 11:1-44)

主耶穌給我們一個很好的榜樣，祂如何與人相處應對。

- a. (約 11:1-16) 主耶穌聽到拉撒路病了為何沒有馬上去醫治他？
- b. (約 11:1-16) 人在白晝走路就不致於跌倒這比喻是什麼意思？
- c. (約 11:17-32) 主耶穌和兩位姊妹的對話顯出祂的什麼情商？
- d. (約 11:33-44) 主耶穌為何要哭泣？
- e. (約 11:33-44) 主耶穌在醫治拉撒路的过程中我們學到什麼功課？

2. 請解釋什麼是情緒智力和情緒商數。

3. 如何能增進自己的情商？