

# 以“有效沟通”优化高中学生会工作

戴晓勇

(鄞州姜山中学 德育处, 浙江 宁波 315191)

**摘要:**从学生会干部小群体出发,利用案例分析,分别从控制成员行为、激励成员进步、表达真实情感、流通有效信息等四个方面通过“有效沟通”达到学生会工作最优化的目的。

**关键词:**学生会干部;有效沟通;CEEC

**中图分类号:**G638.3 **文献标识码:**A

**文章编号:**1008-0627(2012)03-0129-02

学生会干部作为学生中的佼佼者,对学校各项工作的开展起着不可替代的重要作用。发挥每位学生会成员的最大作用是管理者必须掌握的一门艺术。

有效沟通有三个角度,对上沟通,对等沟通和对下沟通,作为管理者与学生会成员的沟通主要是对下沟通。对下沟通有四个目的:控制成员行为(contuol)、激励成员进步(encourage)、表达真实情感(express)、流通有效信息(circulation),<sup>[1]</sup>这四点可以简称为CEEC。

## 一、控制成员的行为

沟通的第一个目的是控制学生会成员的行为。在沟通中必须明确所有的关键,比如时间、地点、人物、事项、衔接的节点等。对于有些会议,我们甚至要把会议的主要内容、发言的顺序告知学生干部,以达到全程掌控、提高效率。

如我们在日常工作中往往会这样通知学生:“××部长,你把你们部的××同学叫过来。”这样的任务布置往往会出现偏差,应该明确的告诉学生:“××部长,你把你们部的××同学叫过来,10分钟后我在办公室等他。如果他不在,请你在中午前必须通知他,下午第一节课课间我在办公室等他。如果始终无法通知到,请你和我说一声。”

同时,笔者认为要达到有效控制成员行为的效果,还必须注意“共鸣”,也就是双方都认可。我们在沟通中要想达到这一点就应该从学生干部的角度出发,以学生干部的需求来制造双方的共同点。这样就能保证“有效作用”的持久性。

开会时笔者常常发现这样一个现象:许多同学都不肯往前排就座,往往等组织人整理会场并高喊“后三排的同学请坐到前面来”,才有一部分同学很别扭地往前

坐。有一次开会,笔者让各位主席、部长坐到第一排,并明确第一排不是普通成员能坐的。这次以后,第一排成了一种象征。而其他的同学也就能跟着部长往前坐了。还有一次,在班干部培训班的学习会上也出现了这样的情况。笔者并没有整理会场,而是说了一个职称规则:前排的位置优于后排,右侧的位置优于左侧。因为座位有着特殊的含义,既是地位的象征也是向上级展示自己的平台。随及,笔者给他们1分钟时间,让学生重新选择。1分钟后,前排所有的位置都坐满了人。

## 二、激励成员进步

沟通的第二个目的是激励成员,也就是改善成员的工作绩效。<sup>[1]</sup>每个学生会成员都是一面小旗子,管理者就是一根串接旗子的绳子,整个学生会就如同一条彩旗带。管理者要把工作做好,就要主动成为那根绳子,让学生会成员能跟着你的要求走,达到工作效果的最大化。所以,管理者不是天天开会,也不是冲在第一线,而是要把成员的工作衔接起来,让每一个成员都找到自己的岗位,让每一个岗位都发挥最大的价值。

一次大型活动,学校需要挂置三角旗。开始一团糟。20分钟过去了,还没有一条旗子挂上去。于是笔者把宣传部部长叫过来,问她在干什么。部长告诉笔者她在整理旗子,笔者向她明确:“部长的身份不应该去整理旗子,而是应该去沟通,去不断地去提醒成员该干什么,怎么干。”30分钟后工作完成了,部长向笔者作了总结:“我对我们部门的同学进行了分组,确定了每组的工作内容,并限制了时间。我只做指挥,谁出了问题,我跟他讲,哪一组进度不够,我去催。”指挥者唯一的工作是不断地督促,让成员不断改进,最终很好地完成一个团队的任务。

收稿日期:2011-12-20

作者简介:戴晓勇(1977-),男,浙江宁波人,中学一级,主要研究方向:中学教育。E-mail:jszxtwdai@163.com

### 三、表达真实情感

换一下角度,对上沟通,对等沟通和对下沟通,作为管理者与学生会干所谓的表达情感就是和成员一起分享工作上的满足感和挫败感。<sup>[1]</sup>马斯洛的需求理论清楚的表达了我们的需求:生理上的需求,安全上的需求,情感和归属的需求,尊重的需求,自我实现的需求。<sup>[2]</sup>这个需求层次和我们的工作激情是成正比的,所以要激发学生会成员的工作激情,就要尽可能满足他们的高层次需求。对于学生会成员来讲有三个忌讳:把他们当苦力、用退会来威胁、小恩小惠的施舍。他们最想得到的是自我价值的实现。当然按照我们的思维习惯,往往会对一些失败的工作开总结会,大家都做自我检讨;而对于成功的工作,只是用一声“好”代替了所有的总结。这不利于调动学生会干部的积极性,也不利于学生工作经验的积累。既要分享挫败感,也要分享满足感。

有时学生会成员充当的角色确实就是一个体力劳动者。学校开运动会要布置场地。第一次工作结束时,笔者对他们进行了口头安慰,很多同学发牢骚。第二次,同样的工作结束后,笔者以物质奖励,但学生们也很不领情。第三次工作结束时,笔者让所有人到操场草坪上围成一圈开了个总结会。首先,笔者向他们表示了感谢,他们给以掌声。然后笔者让每位同学都谈谈自己对今天工作的看法的要求。同学们你一言我一句,有说好的,也有说不足的。10分钟后笔者做了总结:“在今天的工作中,第一我们学会了如何布置场地;第二我们学到了如何在团队中站好自己的位置;第三,也是最重要的,是我们学到了只有通过不断的总结才能不断的进步的道理。下面让我们把掌声送给我们自己。”同学们的掌声非常的热烈。三次活动的对比非常明显,第一次,没有任何的分享,只是一句简单的问候;第二次,有了物质上的分享;第三次,有了精神上的分享,让学生发现了工作的意义,从而改变了学生对待工作的态度和评价。这就是分享工作上的满足感和挫败感带来的意想不到的效果。

### 四、流通有效信息

工作中最重要的资源就是信息资源。管理者要不停的吸收信息并高质量地消化。这就涉及到一个信息管理问题。信息管理的根本目的是控制信息流向,实现信息的效用与价值。<sup>[3]</sup>一个人的精力是非常有限的,不可能对所有的信息都进行采集、整理、吸收,所以,对有效信息进行交流就是非常重要的工作了。

每一年,学生会的分管老师都要对新来的同学和新上任的学生干部进行培训。比如干什么,怎么干等等。有的也采用新老结对方法,但仅仅是工作上带一带,很少留下翔实的书面材料、深刻的总结。同时,很多学生干部的工作岗位也是不停变化的。所以,对学生会信息资源的有效流通就成为促进学生工作的重要条件。

如一位纪律部长在改选中,从工作能力到人缘,同他的竞争者都有差距,他落选了,但他把部门的工作要点整理好了交给了继任者。新任部长得到了以前的工作资料,很快全面带动了纪律部的工作。笔者给这位老部长作出了评价:一位非常负责的人,一位会为团队考虑的人,一位懂得信息积累和交流的人。随后,他得到了一个更好的岗位:学生会办公室主任,专门负责对学生会各部门进行工作记录和监督。一位懂得流通信息的人,应该有更广阔的天地。

对“有效沟通”运用的熟练程度会影响工作的有效开展,我们必须从学生干部的实际需求和实际工作出发,找到沟通的切入点,把握沟通的深度,从而达到有效工作的目的。

### 参考文献

- [1] 余世维. 有效沟通——管理者的沟通艺术[M]. 北京:机械工业出版社, 2006.
- [2] 郭念峰. 心理咨询师:基础知识[M]. 北京:民族出版社, 2005: 59.
- [3] 杜栋. 信息管理教程[M]. 北京:清华大学出版社, 2002: 75.

(责任编辑 赵蔚)