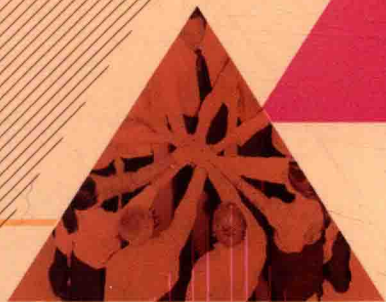


◇普通高等学校通识课系列规划教材

# 人际沟通与公众表达

—Renji Goutong Yu Gongzhong Biaoda—

主 编 郭 霖  
副主编 张美华 曾 婧  
胡晶晶 陈 晶



非  
外  
借



重庆大学出版社

◇普通高等学校通识课系列规划教材

# 人际沟通与公众表达

—Renji Goutong Yu Gongzhong Biaoda

主 编 郭 霖  
副主编 张美华 曾 婧  
胡晶晶 陈 晶



重庆大学出版社

## 内容提要

本书通过人际关系、沟通基础、突破人际沟通的障碍、人际沟通的应用、公众表达概述、公众表达的艺术、公众表达基础应用、公众表达的综合应用等方面的学习和实践,加深大学生对人际沟通与公众表达的了解,激发大学生人际沟通与公众表达的意识,启发大学生战胜自我、突破自我限制,乐于沟通、勇于沟通,表里一致地表达自己,建立和谐的人际关系。同时帮助大学生掌握有效沟通与公众表达的技巧,以适应未来不同工作场景的沟通表达要求,为事业成功和生活幸福打下良好的基础,成为建设社会主义的有用之材。

本书可作为高校就业指导类课程的教材,也可供从事就业指导工作的教师及社会相关人士参考。

### 图书在版编目(CIP)数据

人际沟通与公众表达 / 郭霖主编. -- 重庆: 重庆大学出版社, 2018. 8

普通高等学校通识课系列规划教材

ISBN 978-7-5689-1074-3

I. ①人… II. ①郭… III. ①人际关系学—高等学校—教材 IV. ①C912.11

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 088002 号

## 人际沟通与公众表达

主 编 郭 霖

副主编 张美华 曾 婧

胡晶晶 陈 晶

策划编辑: 顾丽萍

责任编辑: 李桂英 吴 磊 版式设计: 顾丽萍

责任校对: 邹 忌 责任印制: 张 策

\*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 易树平

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编: 401331

电话: (023)88617190 88617185(中小学)

传真: (023)88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: [fxk@cqup.com.cn](mailto:fxk@cqup.com.cn) (营销中心)

全国新华书店经销

重庆市国丰印务有限责任公司印刷

\*

开本: 787mm × 1092mm 1/16 印张: 13 字数: 277 千

2018 年 10 月第 1 版 2018 年 10 月第 1 次印刷

印数: 1—3 700

ISBN 978-7-5689-1074-3 定价: 36.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书  
制作各类出版物及配套用书,违者必究

# 前言

当今世界,知识更迭与产业升级的速度前所未有。随着时代的发展和科技的进步,人工智能逐渐取代了一些传统岗位和职业,使得从业人员往往不能只在一个岗位上,只从事一种职业。从业人员需要与时俱进,持续培养与提升自己的职业竞争力。这种竞争力是无法被人工智能取代的,它有别于通常的专业知识与技能,是一种非专业的要素,能够让从业人员在职业生涯中适应跨岗位、跨职业甚至跨行业的成长需求。如何培养大学生在未来职业发展过程中可持续的竞争力,以适应社会发展需求、企业发展需求以及大学生自身的成长需求,非专业能力系列课程应运而生。

非专业能力系列课程是在多年的教学实践、理论研究和企业调研的基础上进行研究开发,按照学生在大学不同阶段的发展需求来设计,相互之间有机衔接、密切联系,分阶段循序渐进、系统塑造,使学生顺利实现由校园人到职业人的转变。

非专业能力系列课程注重学生社会技能的培养,着力改变学生的心智模式,引导学生个性的充分发展,使学生作为一个健康而完整的个体,与环境和谐共存,去追寻职业发展的成功与人生的幸福。因此,学生在课程中不仅能感受到学习的快乐,更能感受到心灵的成长。这种成长帮助学生将关注的焦点从“环境的不利,他人的缺失”转移到“我能做什么”上面来。积极的心智模式为学生的专业能力培养与职业发展奠定了坚实的基础。在此基础上,培养学生具备处理人际关系的能力、公共关系能力、组织协调能力、交流合作能力、适应能力以及社会责任感等。

非专业能力系列课程注重方法技能的培养,培养学生自我管理与发展能力、独立思考的能力、获取新知识新技能的能力、解决问题的能力、创新能力等。这些能力是学生在职业生涯中不断获取新知识与新技能、掌握新方法,使专业技能得到有效运用的重要基础。学生提升职业竞争力,踏上职场后能有效缩短职业适应期,成为高职商、高情商的职业人,从而实现稳定就业,提升就业质量。

本书是在课程试点的过程中逐步编写形成自编讲义,并在教学过程中不断完善后正式出版,旨在规范和加强本课程的建设。本书遵循以学生学习与发展成果为中心的原则,立足可读性与指导性,注重理论与实践相结合、普遍性与特殊性相结合、理论指导与技术指导相结合,体现了系统性、有效性和实用性的特点。本书可作为高校就业指导类课程的教材,也可供从事就业指导工作的教师及社会相关人士参考。

本书通过人际关系、沟通基础、突破人际沟通的障碍、人际沟通的应用、公众表达概述、公众表达的艺术、公众表达基础应用、公众表达的综合应用等方面的学习和实践,加深大学生对人际沟通与公众表达的了解,激发大学生人际沟通与公众表达的意识,启发大学生战胜自我、突破自我限制,勇于与陌生人沟通并表达自己的真实想法,同时帮助学生掌握有效沟

通与公众表达的技巧,为将来的事业成功和生活幸福打下良好的基础。

本书由郭霖担任主编,张美华、曾婧、胡晶晶、陈晶担任副主编,各章节的编写工作由武汉工程科技学院楚商学院非专业能力教研室授课教师合力完成。

具体分工为:绪论,郭霖;第一章,李英;第二章,陈晶;第三章,叶舜;第四章,陈浩;第五章,程林;第六章,李毅;第七章,张美华;第八章,徐娅妮。统稿由郭霖承担,张美华、曾婧、胡晶晶、陈晶协助。

全书从创意、构思、写作直到出版面世,得到了诸多领导和老师的帮助和指导,在此表示诚挚的谢意!

此外,在写作过程中参考和借鉴了学术界同人的成果和观点,限于篇幅未能一一列出,在此一并表达真挚的敬意和感谢!

由于编者水平有限,书中不足之处在所难免,诚请读者批评指正,以便再版时修订。

编者

2018年5月

# 目 录 / CONTENTS

绪 论	
第一节 人际沟通与公众表达课程中的心理学基础理论 .....	1
第二节 人际沟通与公众表达课程中与教育学习相关的基础理论 .....	6
第一章 人际关系	
第一节 人际关系的性质 .....	16
第二节 人际关系与人际沟通 .....	26
第三节 大学生人际关系特点 .....	30
第二章 沟通基础	
第一节 沟通的含义与类型 .....	44
第二节 人际沟通的含义与类型 .....	58
第三章 突破人际沟通的障碍	
第一节 沟通的障碍 .....	64
第二节 突破沟通的障碍 .....	70
第三节 如何用沟通化解人际关系的冲突 .....	76
第四章 人际沟通的应用	
第一节 人际沟通的技巧与步骤 .....	83
第二节 人际沟通的职场应用 .....	93
第五章 公众表达概述	
第一节 公众表达的内涵与意义 .....	109
第二节 公众表达的类型 .....	114
第六章 公众表达的艺术	
第一节 公众表达的方法与步骤 .....	120
第二节 社交中公众表达的艺术 .....	133



CONTENTS

第七章 公众表达的基础应用	
第一节 公众表达的基础练习 .....	136
第二节 公众表达训练 .....	158
第八章 公众表达的综合应用	
第一节 培训的基础理论 .....	169
第二节 课程的设置开发 .....	179
参考文献 .....	201



## 绪论

沟通与表达,让我们与社会成为一个整体。人际沟通与公众表达能力是大学生生存与发展必不可少的能力。本书整合了相关学科的基础理论知识,并将之应用到人际沟通与表达能力和素质提升的各个方面,促进大学生在学习过程中实现知行合一,使大学生更深地了解自己,并思考个人与世界的关系,促成自身与世界的共存与融合。

### 第一节 人际沟通与公众表达课程中的心理学基础理论

沟通与表达是发生在人与人之间的互动,因此,对人性的了解和认识,是学好这门课程的基础,大家将在以下理论的支持下建立对人性与人际关系的基本共识。

#### 一、人本主义心理学理论

人本主义心理学兴起于 20 世纪五六十年代的美国,由亚伯拉罕·马斯洛(Abraham H. Maslow, 1908—1970)创立,以卡尔·兰塞姆·罗杰斯(Carl Ransom Rogers, 1902—1987)为代表,被称为除行为学派和精神分析学派以外,心理学上的“第三势力”。人本主义和其他学派最大的不同是特别强调人的正面本质和价值,而并非集中研究人的问题行为,并强调人的成长和发展,称为自我实现。人本主义理论主要在以下方面对本课程有所启发:

##### (一) 激发人内在的潜能,相信每一个人都可以成为最好的自己

马斯洛在其《心理学的依据和人的价值》(1968)一书中强调,人格的形成,源于人性的自我压力,“人最终不是被浇铸、塑造或教育成人的。环境的作用最终只是允许他和帮助他,使他自己的潜能现实化,而不是实现环境的潜能”。“文化是阳光、食物和水,但它不是种子”。由此,教育的作用在他们看来,仅仅是激发人的潜能,而并不是在人固有的潜能以外增加什么。人本主义心理学对人的本质持积极乐观的态度,提倡教育目标应该是指向学生个人的创造性、目的和意义,是培养积极愉快、适应时代变化的心理健康的人。

##### (二) 了解自我与他人的需求,是有效沟通与表达的前提

马斯洛 1943 年在《人类激励理论》论文中提到,人类需求像阶梯一样从低到高按层次分为五种,分别是生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求和自我实现需求。同一时期,一个人可能有几种需求,但每一时期总有一种需求占支配地位,对行为起决定作用。任何一种需求都不会因为更高层次需求的发展而消失。各层次的需求相互依赖和重叠,高层次的需求发展后,低层次的需求仍然存在,只是对行为影响的程度大大减小。



### （三）无条件的积极关注,促进积极人际关系的建立

卡尔·罗杰斯在心理咨询与治疗中倡导一种对当事人的热情关注,无条件地认为他是一个具有自我价值的人,不论他的状态、他的行为或者他的感受是什么。这意味着对他作为一个独立的人的尊重和欣赏,愿意看到他用自己的方式拥有自己的感受。这也意味着对他的态度的接纳和尊重,无论他的态度是消极的还是积极的,无论他过去所持的态度同别人是多么抵触的。这种对当事人方方面面的接纳态度,会形成一种人际关系,使得他感到温暖和安全;而作为当事人,受到他人喜爱和珍视的这种安全感在助益性关系中是一个极其重要的因素。这种积极关注的态度,不仅在心理咨询中非常重要,也同样适用于人际关系的建立与维护,对于沟通的效果起着重要作用。

## 二、个体心理学理论

阿德勒是奥地利著名的心理学家,建立了精神分析的个体心理学。个体心理学并不是单独应用于个人的心理学,它考虑的是个人、社会及他们相互间的关系。阿德勒认为,人是一个不可分割的实体,有自己的独特目的,寻求人生意义和追求理想,并且是一个与社会和他人不可分割的有机整体。他的理论主要在以下方面对本课程有所启发:

### （一）追求优越的焦点由个人转向社会,才能获得更大的自信

阿德勒认为,追求优越是人们行为的根本动力,既是与生俱来的又是后天发展出来的。人在刚出生时,它只是作为潜能。但从5岁起,则开始确立优越的目标,以带动心理的发展。他认为,追求优越和自卑感是密切联系的,是对自卑感的补偿。自卑与补偿被看作追求优越的动力根源。他指出,自卑与补偿是与生俱来的。因为人在婴幼儿时期,在生理、心理和社会三方面都处于劣势,需要依赖成年人才能生存,他们由此必然产生自卑和补偿心理。当然,这种自卑与补偿心理在大多数情况下是正常的、健康的反应,可以驱使人们实现自己的潜能。但是,如果不能成功地进行补偿,就会产生自卑情结,导致心理疾病的发生。

阿德勒区分了追求优越的两种不同方法:一种是只追求个人优越,很少关心他人,其行为往往受过度夸张的自卑感驱使;另一种是追求一种优越、完善的社会,使每个人都获得益处。因此,将关注的焦点由自我转向集体与社会,构建持续发展良好人际关系的过程,对于建立自信是非常重要的。

### （二）沟通在发展健康的生活风格与社会兴趣过程中起了重要作用

阿德勒把个人追求优越目标的生活方式称为生活风格,但有时他又给出其他定义,如一个人自己的风格、人格的统一体、个体性等。总之,生活风格是因人而异的。阿德勒认为,儿童在5岁左右便形成了生活风格,其家庭关系、生活条件和经验决定了他今后一生的生活特点。

社会兴趣是指对所有社会成员的一种情感,或对人类本性的一种态度。表现为为了社会进步而不是为了个人利益而与他人合作。阿德勒认为,社会兴趣是人类本性的一部分,植

根于每个人的潜能之中,因此,必须先发展起社会兴趣,才能形成有用的生活风格。阿德勒还把社会兴趣作为衡量心理健康的标准。

阿德勒指出,可以通过人们的职业选择、参与社会活动和爱情婚姻这三大任务的解决情况来衡量其社会兴趣的发展状况。三大任务的顺利解决反映了个体具有丰富的社会兴趣,反之则是缺乏社会兴趣。缺乏社会兴趣的人会产生两种错误的生活风格:一种是优越情结;另一种是自卑情结。他还根据人们所具有的社会兴趣表现的特点,把人划分为四种类型:一是统治—支配型;二是索取—依赖型;三是回避型;四是社会利益型。他认为,前三种类型的人的社会兴趣和生活风格都是错误的,只有第四种类型的人具有正确的社会兴趣和健康的生活风格,而这一切都是通过沟通来实现的。

### (三)创造性自我的存在使得每个人的自我塑造成为可能

阿德勒认为,每个人在形成自己的生活风格时并不是消极被动的,而是能够根据自己的经验和遗传积极地建构它。创造性自我能够使我们成为自己生活的主人,它决定了人的心理健康与否、社会兴趣正确与否。

阿德勒的创造性自我的思想与行为主义的“刺激—反应”模式是针锋相对的,他极其重视自我及其创造性在人格形成中的作用。这深深地影响了人本主义心理学家,他们的自我概念都强调人的主观能动性。

## 三、格式塔心理学理论

格式塔心理学(Gestalt Psychology)又叫完形心理学,是西方现代心理学的主要学派之一,诞生于德国,后来在美国得到进一步发展。该学派既反对美国构造主义心理学的元素主义,也反对行为主义心理学的刺激—反应公式,主张研究直接经验(即意识)和行为,强调经验和行为的整体性,认为整体不等于并且大于部分之和,主张以整体的动力结构观来研究心理现象。该学派的创始人是韦特海默,代表人物还有苛勒和考夫卡。该理论主要在以下方面对本课程有所启发:

### (一)学习即知觉重组或认知重组

格式塔心理学家对学习的解释往往倾向于使用知觉方面的术语。学习意味着要觉察特定情境中的关键性要素,了解这些要素是如何联系的,识别其中内在的结构。所以,学习与知觉、认知几乎是同义词。通过学习,会在头脑中留下记忆痕迹,记忆痕迹是因经验而留在神经系统中的。但格式塔心理学认为,这些痕迹不是孤立的要素,而是一个有组织的整体,即完形。

### (二)顿悟学习可以避免多余的试误,同时又有助于迁移

格式塔心理学家认为,通过对问题情境的内在性质有所顿悟的方式来解决,就可以避免与这一问题情境不相干的、大量随机的、盲目的行动,而且有利于把学习所得迁移到新的问题情境中去。韦特海默区别了两种类型的问题解决办法:一类是只有首创性的和顿悟

式的解决办法；另一类是不适当地应用老规则，因而不能真正解决问题的办法。顿悟学习的核心是要把握事物的本质，而不是无关的细节。

### （三）真正的学习是不会遗忘的

通过顿悟获得的理解，不仅有助于迁移，而且不容易遗忘。顿悟将成为我们知识技能中永久的一部分。用现代认知信息加工心理学的术语来说，顿悟的内容进入了长时记忆，将永远保留在学习者的头脑中。

### （四）顿悟学习本身就具有奖励的性质

真正的学习常常会伴随着一种兴奋感。学习者了解到有意义的关系，理解了一个完形的内在结构，弄清了事物的真相，会伴有一种令人愉快的体验。这是人类所能具有的最积极的体验之一。在没有其他诱因动机时，在不可能用顿悟的方式来理解学习时，也不妨使用一些外部奖励。一般而言，达到理解水平本身就具有自我奖励的作用。

### （五）顿悟说及对尝试错误说的批判

学习是一种智慧行为，是一种顿悟过程，需要有理解、领会与思维等认识活动的参与，并且它是一种突现、速变、飞跃的过程。顿悟学习的特点可归纳如下：问题解决前尚有一个困惑或沉静的时期，表现出迟疑不决，有长时间停顿；从问题解决前到问题解决之间的过渡不是一种渐变的过程，而是一种突发性的质变过程；在问题解决阶段，行为操作是一个顺利的不间断的过程，形成一个连续的完整体，很少有错误的行为；由顿悟获得的问题解决方法能在记忆中保持较长的时间；由顿悟而掌握的学习原则有利于适应新的情境，解决新的问题。

### （六）创造性思维

韦特海默曾对思维问题进行过系统的研究，他把顿悟学习原理运用到人类创造性思维探讨中，并建议通过把握问题的整体来训练这种思维。他认为要想创造性地解决问题必须让整体支配部分。即使在关注问题必要的细节时，也绝不能忽视问题的整体。必须把细节放在问题的整体中，把它们与整体结构联系起来加以考虑。这是一种自上而下、由整体到部分的思维。他认为要使人们顺利地解决问题，必须把问题的整个情境呈现出来，使之能对问题有大概的了解，绝不能像桑代克那样，有意地把解决问题的方法和途径藏起来，迫使被试者不得不去盲目试误。

在本课程中，教师在教学中首要的任务是帮助学生通览问题情境，使他们明白怎样去解决、为什么这样解决问题，争取在理解、领会问题的前提下产生顿悟。创造促进学生顿悟的氛围，掌握解决问题的原则，做到触类旁通、举一反三，促进沟通表达能力的提高。

## 四、沟通理论

### （一）语言与意义

英国心理语言学家菲力普·约翰逊·莱尔德在他1983年的著作《心理模型》一书中，描述了人们是怎样根据他们在脑海中建立的心理模型来思考和理解这个世界的。沟通就成为

约翰逊·莱尔德所谓的“意识表现形式的象征性转换”，用于和其他人一起分享这些心理模型。所以交谈就成了一种交易活动，在这种活动中，心理模型以文字为主、非语言信号润色为表现形式，在人们之间互相传递着。如果说话者想就世界某一方面的事说点什么的话，他们首先要建立一个便于理解的心理模型，然后用一些听者了解的语言来描述。而听者则会分析这些语言，在讨论中建立有关这个话题的心理模型或是调整已有的心理模型。交谈时，双方不断地转换着角色，交换各自心理模型的思想，而且还相应地调整各自的模型。

## （二）非语言沟通

虽然人们通过许多不同的非语言渠道进行沟通，但有一点很重要，它们都在传达着更多的有效信息。人类的肢体语言通常比他们的发型、所用的香水传递着更多的消息；说话的语气有时可能会比他们说的话包含的意义更多。所以比起其他类型，心理学家对于非语言沟通的方式研究得更多，比如身势语（肢体语言）、辅助性语言（说话人的语气或是影响语言理解的因素）、体距（人们相距的距离）。自1970年朱利·费司特的《非语言沟通》出版后，许多人知道了“肢体语言”。肢体语言同时也指运动，这里所说的运动包括了人类的基本动作，他们的姿势、面部表情、眼睛的活动、是否接触了他们身边的人或是使用了各种其他交流的渠道。一位参加工作面试的人会采用与在家中沙发上休息时完全不同的姿势；而比起工作伙伴，恋人则使用更开放、更有吸引力的肢体语言。

## （三）神经语言程序学

神经语言程序学 NLP (Neuro-Linguistic Programming)，也译为身心语言程序学，首创于1970年的美国。NLP的发展源自它的创始人约翰·葛瑞德(John Grinder)与理查德·班德勒(Richard Bandler)对精神疗法和人类行为的兴趣。约翰·葛瑞德原为语言学博士，并在加州大学实习，早年也曾在美国联邦调查局驻海外机构服务，葛瑞德以其模仿语言及行为的能力而屡建奇功，数次获奖。理查德·班德勒主修计算机科学，却爱好心理学，业余时博览心理学类群书。实际上，心理学包含了传统的神经学、生理学、心理学、语言学与人脑控制学。但临床上，他们的早期研究对象是美国四位极为卓越的沟通及心理治疗大师。NLP的学问便是借由不断探索“这些大师是如何做到这么卓越的效果？”而发展出来的。从另一个角度看，NLP是研究一个人的头脑如何运作，使人凭着了解自己大脑运作的模式而变得更成功、更快乐。

N (Neuro)指神经系统，译为身心，指我们的身心素质、结构与状态。

L (Linguistic)指语言，也指沟通。这里指的语言或沟通，都是广义的，这里的“语言”是指你与自己及外界沟通的各种方式。

P (Programming)是程序。它的意思是具体的、步骤清晰的方法。我们就是通过语言来影响自己与他人的身心。同样，他人也通过语言来影响我们。这个影响的过程，NLP称之为程序。语言的交流系统是通过神经表象系统编码、排序，从而被赋予意义，建立在这样一种可操作的基础上：人类的一切行为是一种结构，这种结构是可以被模仿的、学习的、传授的和

重新改变的。

NLP 关心平衡,即要实现社会价值与个人价值的均衡发展,认为成功是以正面的方式实现有意义的目标的过程。

NLP 的目的在于复制卓越。即将卓越者获得成就的程序总结出来,精炼成一套明白可行的技术,让一般人可依之而行也能获得同样卓越的成就。该理论在诸多方面对本课程有所启发,最有助于学习本课程的是用 NLP 解决问题的思维工具与行动方法,即达成目标的“创造成果六步法”:明确目的、了解现状、选择方式(心态、策略、资源与环境)、行动执行、检查调整、坚持不懈。

人生的困局往往来自头脑与心灵的抵触、理智与感情的冲突、意识与潜意识的矛盾。NLP 发现了思维和情绪的规律,促进理性与感性协调一致、身心合一。所以,用它来处理各种困局、突破发展瓶颈通常是有效的,它常常能迅速抓住问题的要害,以最短的时间解决问题。因此,在提升沟通能力的过程中,我们将引导学生演练创造成果的六个步骤,让学生与自我及外界沟通的成效不断提高,成为身心合一、知行合一的人。

## 第二节 人际沟通与公众表达课程中与教育学习相关的基础理论

本课程的教学注重发现学习、体验学习和以学生为中心的学习,调动多维度的资源,创造良好的学习情境,提升学生的表达与沟通能力,促成由知到行的转变。大家将在以下理论的支持下建立对学习的基本共识。

### 一、现代认知学习理论

1960年,布鲁纳(J. S. Bruner)与米勒(G. Miller)一起创建了哈佛大学认知研究中心,受到世人的瞩目。他的认知—发现学说以及知识结构观点、发现学习观点与教学论原则等,被认为是认知学习理论的代表。该理论主要在以下方面对本课程有所启发:

#### (一)学习过程是一种积极的认知过程

他认为学习的实质在于主动地形成认知结构。学习任何一门学科,都有一连串的新知识,每个知识的学习都要经过获得、转化和评价这三个认知学习过程。布鲁纳曾经指出:“学习一门学科,看来包含着三个差不多同时发生的过程。”同时他又强调说:“不论我们选教什么学科,务必使学生理解该学科的基本结构。”

#### (二)提倡知识的发现学习

重视人的主动性和已有经验的作用,重视学习的内在动机与发展学生的思维,提倡知识的发现学习。他说:“发现不限于那种寻求人类尚未知晓的事物之行为,正确地说,发现包括用自己的头脑亲自获得知识的一切形式或方法。”他认为发现学习具有以下优点:①有利于激发学生的潜力;②有利于加强学生的内在学习动机;③有助于学生学会学习;④有利于知

识的保持与提取。

## 二、冯忠良“结构一定向教学心理学”理论

冯忠良的“结构一定向教学心理学”作为具有中国特色的、密切联系我国教学改革实际的第一个教育心理学体系,在1992年以专著《结构一定向教学的理论与实践》的形式问世,并于1998年修订成《教学新论——结构化与定向化教学心理学原理》。它是建立在三十多年的教学改革实践基础之上而提出的教育心理学理论。

该理论认为,教学的根本目的在于构建学生的能力与品德的心理结构,而要加速能力与品德的构建,则必须依据学生的学习规律进行定向培养。这一体系的核心内容是三个基础理论和五个学习规律。三个基础理论:教育学的经验传递说、学生学习的接受—构建说、能力与品德的类化经验说;五个学习规律:学习动机的培养和激发的规律、知识的掌握规律、技能的形成规律、社会规范的接受规律、学习的迁移规律。

## 三、以学生为中心的教育理论

“以学生为中心”的观念源于美国儿童心理学家和教育家约翰·杜威(John Dewey, 1859—1952)的“以儿童为中心”的观念。杜威极力反对在教学中采用以教师为中心的做法,反对在课堂教学中采用填鸭式、灌输式教学,主张解放儿童的思维,以儿童为中心组织教学,发挥儿童学习主体的主观能动作用,提倡在“做中学”。罗杰斯在1969年发表的《自由学习》一书中,认为自发学习是最持久深入的学习,大量的经验是通过“做中学”得来的。在教学法方面,罗杰斯提倡“以学生为中心”的教学法。这种教学法也叫非指导性教学法,或开放性教学。他认为教学应鼓励思考,重视接纳,不在于指导;在教师的作用问题上,罗杰斯认为仅仅是按自由学习的原则去促进学习,而不是给予什么,他建议用“促进者”这一称号来代替“教师”称号。

以学生为中心(Student-Centeredness, SC)本科教学改革运动始于20世纪80年代,席卷了美国所有高校,这场运动目前仍在继续。SC本科教学改革的基本精神是用科学的方式培养未来的学生。它提出了新的教学范式,提高了学生的学习能力,促进了学生的发展,改善了美国的本科教育,为美国社会发展做出了贡献,并使美国成为很多国家本科教育改革的榜样。以学生为中心的教学改革推动了教育从老“三中心模式”到新“三中心模式”的转变。

老“三中心模式”即“以教材为中心、以教师为中心、以教室为中心”的传授模式,与之相对的是以学生为中心的教学模式。

SC模式的三个基本特征:以学生发展为中心、以学生学习为中心、以学习效果为中心。具体解释如下:

(1)以学生发展为中心。有以下三层意思:①以学生当前状态为基础,以促进其发展为目的;②完成青春期特定发展任务;③发掘学生潜力,促进其全面发展。注意:这里的“学生”

是单数,意指每个学生自己的全面发展,而不是统一模式的全面发展。

(2)以学生学习为中心。有两层意思:①把学习作为教育的中心。教育的目的是学而不是教,不能本末倒置。让学生对自己的学习负责,培养其主动学习和自主学习的能力,是培养终身学习能力的必经之路。在这个框架下,学生是学习的主体,教师是学习活动的设计者、学习环境的营造者、学习过程的辅导者。②在学生所有活动中,学习是中心。要紧紧抓住这个中心,离开了这一点,学校就失去了存在的合理性。

(3)以学习效果为中心。有两层意思:①强调关注学习效果,把学习效果作为判断教学和学校工作成效的主要依据。学习效果包括直接效果和间接效果、短期效果和长期效果。②重视测量与反馈在学习中的作用,建立有效的及时反馈机制,使效果评价能有效帮助学生调整学习、帮助教师调整教学、帮助学校调整工作。

#### 四、学习型组织理论

学习型组织(Learning Organization)是美国学者彼得·圣吉(Peter M. Senge)在《第五项修炼》(The Fifth Discipline)一书中提出的。书中提出企业应建立学习型组织,为应对外在环境的剧烈变化,组织应力求精简、扁平化、弹性因应、终身学习、不断自我组织再造,以维持竞争力。

##### (一)第一项修炼:自我超越

“自我超越”的修炼是学习不断厘清并加深个人的真正愿望,集中精力,培养耐心,并客观地观察现实。它是学习型组织的精神基础。精于“自我超越”的人,能够不断实现他们内心深处最想实现的愿望,他们对生命的态度就如同艺术家对艺术作品一般,全心投入、不断创造和超越,是一种真正的终身“学习”。组织整体对于学习的意愿与能力,植根于个别成员对于学习的意愿与能力。此项修炼兼容并蓄了东方和西方的精神传统。

然而自我超越的修炼,是以厘清我们真心向往的事情为起点,让我们为自己的最高愿望而活。

这里,最有趣的部分是个人学习与组织学习之间的关系、个人与组织之间的相互承诺,以及由一群“学习者”组成的企业所特有的精神。

##### (二)第二项修炼:改善心智模式

“心智模式”是根深蒂固于心中,影响我们如何了解这个世界,以及如何采取行动的许多假设、成见,甚至是图像、印象。我们通常不易察觉自己的心智模式,以及它对行为的影响。例如,对于常说笑话的人,我们可能认为他乐观豁达;对于不修边幅的人,我们可能觉得他不在乎别人的想法。在管理的许多决策模式中,决定什么可以做或不可以做,也常是一种根深蒂固的心智模式。如果你无法掌握市场的契机和推行组织中的变革,很可能是因为它们与我们心中隐藏的、强而有力的心智模式相抵触。

把镜子转向自己,是心智模式修炼的起步。借此,我们学习发掘内心世界的图像,使这

些图像浮上表面,并严加审视。它还包括进行一种有学习效果的、兼顾质疑与表达的交谈能力——有效地表达自己的想法,并以开放的心灵容纳别人的想法。

### (三)第三项修炼:建立共同愿景

如果说有任何一项领导的理念,几千年来一直能在组织中鼓舞人心,那就是拥有一种能够凝聚并坚持实现共同愿景的能力。一个缺少全体衷心共有的目标、价值观与使命的组织,必定难成大器。IBM公司以“服务”,拍立得公司以“立即摄影”,福特汽车公司以“提供大众公共运输”,苹果电脑公司以“提供大众强大的计算能力”为组织共同努力的最高目标。这些组织都在设法以共同的愿景把大家凝聚在一起。

有了衷心渴望实现的目标,大家会努力学习、追求卓越,不是因为他们被要求这样做,而是因为衷心想要如此。但是许多领导者从未尝试将个人的愿景转化为能够鼓舞组织的共同愿景。共同的愿景也常以一个伟大的领袖为中心,或激发自共同的危机。但是,如果有选择的余地,大多数人会选择追求更高的目标,而并非只暂时解决危机。组织所缺少的,是将个人的愿景整合为共同愿景的修炼——注意这里讲的不是一本按部执行的手册,而是一套引导学习的原则。

共同愿景的整合,涉及发掘共有“未来景象”的技术,它帮助组织培养成员主动而真诚地奉献和投入,而非被动地遵从。

### (四)第四项修炼:团体学习

团体的集体智慧高于个人智慧,团体拥有整体搭配的行动能力。当团体真正在学习的时候,不仅团体整体产生出色的成果,个别成员成长的速度也比其他的学习方式要快。

团体学习的修炼从“深度汇谈”开始。“深度汇谈”是一个团体的所有成员说出心中的假设,而进入真正一起思考的能力。希腊文中“深度汇谈”指在群体中让想法自由交流,以发现远较个人更为深入的见解。有趣的是,“深度汇谈”在许多“原始”文化中仍然保存,例如在美洲的印第安人中,但是在现代社会中则几乎已完全丧失。今天,人们重新发现“深度汇谈”的原理与技巧,并使它更适合现代的需要(“深度汇谈”与我们熟知的“讨论”或“对话”不同,我们在第十二章会详加介绍)。

“深度汇谈”的修炼也包括学习找出有碍学习的互动模式。例如“自我防卫”的模式往往根植于团体的互动中,若未察觉,则会妨碍组织学习。如果能以有创造性的方式察觉它,并使其浮现,学习的速度便能大增。

团体学习之所以非常重要,是因为在现代组织中,学习的基本单位是团体而不是个人。

### (五)系统思考

企业和人类的活动是一种“系统”,都受到细微且息息相关的行动所牵连,彼此影响着,这种影响往往要经年累月才完全展现出来。身为群体中的一小部分,置身其中而想要看清整体变化,更是加倍的困难。我们因而倾向于将焦点放在系统中的某一片段,但总想不通为什么有些最根本的问题似乎从来得不到解决。经过50多年的发展,系统思考已发展出一套



思考的架构,它既具备完整的知识体系,也拥有实用的工具,可帮助我们认清整个变化形态,并了解应如何有效地掌握变化,开创新局。

把系统思考叫作第五项修炼,因为它是五项修炼概念的基石。所有的修炼都关系着心灵上的转换:

①从看部分转为看整体。

②从把人们看作无助的反应者转为把他们看作改变现实的主动参与者。

③从对现况只作反应转为创造未来。

如果没有系统思考,各项学习修炼到了实践阶段,就失去了整合的诱因与方法。

融合五项修炼对成就学习型组织是非常重要的,然而这是一件充满挑战的工作,因为要整合出一项新工具,比单纯个别应用这些工具难多了。但同时,这样做所得到的回报是无法衡量的。

这是为什么系统思考是以上所提修炼中的第五项,它是整合其他各项修炼成一体的理论与实务,防止组织在真正实践时,将各项修炼列为互不相干的名目或一时流行的风尚。少了系统思考,就无法探究各项修炼之间如何互动。系统思考强化其他每一项修炼,并不不断地提醒我们:融合整体能得到大于各部分加总的效力。

譬如,如果缺少系统思考,我们的愿景将止于对未来不着边际的描述,而对各方力量该如何整合运用缺乏深刻的理解。这是为什么许多在近年抢搭“愿景列车”的企业,发觉单有美景却无法扭转实际命运。片段思考常使人们衷心相信愿望终将实现,却无法帮助我们探究隐藏在它背后的系统结构运作的巨大力量。

但是“系统思考”也需要有“建立共同愿景”“改善心智模式”“团体学习”与“自我超越”四项修炼来发挥它的潜力。“建立共同愿景”培养成员对团体的长期承诺;“改善心智模式”专注于以开放的方式体验我们认知方面的缺失;“团体学习”是发展团体力量,使团体力量超乎个人力量加总的技术;“自我超越”则是不断反照个人对周遭影响的一面镜子。缺少自我超越的修炼,人们将陷入“压力—反应”式的结构困境。

最后,系统思考可以使我们了解学习型组织最重要的部分,也就是以一种新的方式使我们重新认识自己与所处的世界:一种心灵的转变,从将自己看作与世界分开,转变为与世界联结;从将问题看作由“外面”某些人或事所引起的,转变为看到自己的行动如何造成问题。学习型组织是一个促使人们不断发现自己如何造成目前的处境,以及如何能够加以改变的地方。如同阿基米德所说的:“给我一个支点,我可以撬起整个地球。”

#### (六)学习型组织的真谛:活出生命的意义

在过去数百年来的西方文化中,有一个单词很少被使用,但却可表达学习型组织的精神,这个词是 Metanoia,意思是心灵的转变,“体悟生命的真义”。

掌握 Metanoia 的意义,等于掌握“学习”的更深层的意义,因为学习也包括心灵的根本转变或运作。然而学习在目前的用法上已经失去了它的核心意义。在日常用语上,学习已经