

# 基于认知心理学和人本主义 理论的商务案例教学

顾 苏

**摘 要:** 本文对案例教学法在<学习与交流技能>课程中的实施及认知心理学和人本主义理论对案例教学法的指导作用作了较为详尽的论述,阐明了在科学理论指导下恰当运用案例教学培养学生的多元认知能力,多种学习交流的策略和可转换技能,对培养商务英语创新型人才的作用。

**关键词:** 案例教学; 案例分析; 策略; 创新思维; 认知心理学和人本主义理论

**中图分类号:** G642.0 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894(2007)05-0062-05

随着社会对高校外语人才的需求定位为“复合型”“创新型”,商务外语人才的培养目标除了培养扎实的语言功底和广博的文化知识外,要求有运用外语在商务等各个领域从事相关活动的能力;同时强调创新精神的培养。所谓创新精神,要求我们的学生首先要有对新事物的求知欲望,并且具有独创性和批判性思维能力(文秋芳2002)。这对外语教学的课程体系设立、课程内容和教师的课堂教学提出了比以往更高的标准。我院为中英合作国际商务英语专业二年级学生开设的<学习与交流技能>是一门必修的语言技能模块的专业课,旨在培养学生切实有效的学习策略、独立自主的学习能力,多元思维和技巧(理解、运用、分析、综合、评判)、创造性思维以及学生在商务环境中的各种沟通技巧与能力。它侧重于学习者多元技能,尤其是终生学习与交流技能的训练,是培养21世纪理想型外语人才值得推广的课程。其中教学内容简要分为培养自我管理的学习策略和语言技能两大模块。

其中学习策略和语言技能并非完全分离,在培养学习策略的同时,语言技能也会有所提高,因为前者的提高是离不开具体的语言材料的;尤其是训练多层次学习技能方面,如综合分析信息和思维能力的培训,更是需要选取较好的文章作为设计练习和任务的素材。而其中的案例分析是两大模块的有机结合部分,是本课程的教学内容的全面总结,通过个案分析和研究,学生召开相关个案的模拟会议,各抒己见,讨论解决问题的具体途径;

并要求其笔试中对案例作分析、研究、评判。学生能否在考试中获得好的成绩取决于学生能否在案例研究中运用整个学年内学到的所有技能。此种形式的考试不但考学生的有关商务知识、数据的熟识程度,更是考核他们运用知识去分析问题和解决问题的技能。

## 一、案例教学法和其理论基础

1. 案例教学法 教师呈现给学生的往往是公司商务问题的具体案例,需要学生通过研究相关材料并进行分析讨论、写报告等方法来决定解决问题的最佳方案。在案例教学法中,所选案例必须是取之于实际存在于某个(或几个)公司或组织的真实问题。好的适用于教学的案例必须包含以下特征:(1)故事的时间顺序交代清楚。(2)矛盾冲突明显,问题急需得到讨论解决。(3)长短适中,但有普遍性,适合不同情景。(4)要求有原始素材(Honan et al, 2002)。

2. 案例教学法与信息加工、认知心理学和人本主义理论 70年代中期发展起来的信息加工理论对人的学习和大脑记忆有了科学发现。信息加工理论家认为,人的记忆分短时记忆(工作记忆)和长时记忆,而长时记忆又分多种,其中有意义的语义记忆往往以图式的形式储存在人的大脑中。图式理论的重要原则是学习者只有依据现有的知识信息才能更好记忆和理解新信息(Anderson & Bower, 1983)。教师应在教学过程中积极帮助学习者广泛吸收、积累知识和信息,并让他们主动参与教学活动,以便将新旧知识、信息联系起来,以构建新的图式,达到学习的最终目的。同时,以现代认知理论为基础的建构主义教学观认为,教师不能仅仅传授给学习者知识,学习者必须主动发现信息并转换复杂的信息成为自己的。建构主义提倡学习者为中心的教学,除了强调学生主动探索的研究性学习,它还提倡学习的社会性,学习者之间需通过与他人的互动达到学习的目的(Slavin, 2004)。而重视人类情感和价值的人本主义理论同时注重大脑认知系统以外的人的特征。它强调意义学习。意义学习包含以下几个要素:学习者的个人参与;即学习者不仅把个人的认知投入学习活动,个人的情感也对学习起重要作用;另外,学习是自我发起的,在外因的刺激下,人的内因,即要求发现、获得、掌握和领会的感觉更为重要。教师的作用是协助其获取知识,起到协助、中介、管理、导向、激励的作用。案例教学的运用正符合了以学生为本的认知心理学和人本主义教学理念。在课堂上,教师不再实行“灌输式”和“授收式”传统的一言堂教学手法,而是课前根据教学大纲中阐述的教学目标和任务,针对学生的需求精心设计教学材料,并组织管理课堂内外的教学,使学生最大程度地参与到教学活动中,对商务案例中的问题进行研究、商讨,以完成预先设计的教学目标。

## 二、认知心理学理论和人本主义理论

### 对案例教学法运用于技能课程的指导意义

1. 提高学生学习的驱动力,激发学生的求知热情 本课程的教学目的为培养学生有效的学习策略、创造性思维以及学生在学习和商务环境中的沟通技巧与能力。学习策略包括多方面的学习者自我认识和管理,学习者的合作能力,多层次学习能力和创新思维能力。

学习策略培训贯穿在整个课程中,其中也包括了语言技能。按照认知心理学理论,要让学习者真正掌握学习技能/策略的运用,教师应该设立任务和真实的有意义的情景,让学习者有机会在与实际工作相仿的环境中接受指导训练,知道如何运用原有的知识和技能来面对现实中可能遇到的不同情况,解决问题(Slavin 2004)。因此我们在学年的最后几周安排了商务案例分析的内容,一方面巩固和检测本课程一学年所学内容,另一方面训练终生学习能力和可转换性技能。尽管在本课程的教学活动中,我们组织安排的教学活动始终是以学生积极参与为主,教师教授为次要的教学手段,但是案例分析对绝大多数学生来说是较为陌生的学习方法,并且对他们来说内容和形式都存在一定的难度,具有挑战性。为了让学生接受、了解和掌握此种新型的教学手段,同时为了让学生提高对此种教学法的重要性的认识,以便提高学生的学习内在主动性和学习效率,教师必须在开展案例教学前使学生了解其教学意义、特点,辅导学生如何实施案例分析。关于案例教学的优势和内容的介绍,我们并没有按照传统的老师讲授,学生记笔记的灌输法,而是充分调动学生的现有知识结构和经验,组织四人小组讨论以下两个问题:

(1) 我们为什么要学会案例分析?(2) 在案例分析过程中,我们要完成什么任务?

在学生开始讨论前,应鼓励他们大胆利用现有的知识和经验,提示他们回顾在其他中英合作课程中做过商务小项目和课堂教学任务。在学生有足够的时间讨论后,让小组代表作简短的发言。老师在此不作任何品评,而是鼓励启发学生回忆旧知识,重新认识曾经参与过的活动。在讨论和发言的过程中,学生发现以自己的现有知识不能圆满回答老师的这两个问题,于是有了求知的愿望和内在需求,加强了积极参与以后老师布置的有关活动的内动力,是人本主义提倡的意义学习的保障。接着,老师及时让学生阅读有关材料,用PPT或发材料,以帮助学生完成新旧信息的联系,建构新的知识。

我们的宗旨在于提高学生内在驱动力,最大程度刺激学生的学习需求感,让他们对探询知识有渴望和兴趣,当学习不仅仅是为了完成学业和应付考试(外在驱动力)时,他们才能进入最佳的学习状态,积极配合老师的教学活动,克服学习案例过程中遇到的困难,才有可能成为我们期望的理想的学习者,达到技能课程所设立的教学目标的要求。

2. 对学生的知识和能力发展、培养 无论是基于建构主义的教学理论,还是遵循人本主义原则,都要求我们在安排和组织教学时有意识地树立和培养学生的探究性学习精神。指导学习者用类似科学研究的方式去主动获取信息,并运用本课程培训过的多元智能技能进行信息处理,最终目标是培养创新能力。实行案例教学法的开始阶段课堂内容和方法应循序渐进,这是决定以后案例分析的成败的关键阶段。教师的中介作用或脚手架作用首先体现在引导学生做一个相对小型的案例作为导入,为一周后相对要求较高的案例分析作好心理和技术上的准备。在这个阶段,教师也不仅仅是知识和信息的传授者,而是把案例所涉及的公司概况和经营、管理的有关详情以书面材料形式发给他们,内容既有文字,又有数据、图表等,让学生先自己去阅读和理解新的信息,然后教师提问。提问的内容先简单后复杂,即先问涉及客观事实方面的问题:如公司财务情况,盈利还是亏损,具体的运作情况如何等;然后再让学生考虑思考性的问题,作SWOT(strength, weakness, opportunity and threat)分析。在试图回答这类问题时,学生发现自己必须具备更多的超出原先知识结构的信息,因此需要重构原有的知识。这时,教师提出让学生自己在课外找材料,熟识相似的案例,甚至可以给学生一些有关的参考书目等。为了相互交流信息、开拓思路,确

定问题所在,教师组织课堂小组讨论和课堂大讨论。教师在小组讨论时应给予一定的指导和协助,但是切忌对学生的讨论作过多的干预。部分学生可能习惯了传统的教授式教学方式,希望甚至依赖教师提示正确的答案,作为案例课堂教学的指导者,应该提醒和重申学生作为独立学习者和思考者的要求和必要性。对于学生提出的一些解决问题的措施和途径,不应该只简单地评判为对与错,而应帮助其分析材料,评估学生是否掌握充分的可靠的信息,引导他们分析自己处理信息和考虑问题的方法和思路,以激发学生完成任务的愿望,帮助他们进行反思自己的学习策略,为创新思维和批判性思维创造条件,有助于学生最终掌握解决问题的要领。

在小的案例完成后,教师应及时让学生在“学习档案袋”的学习日志中反思这一阶段的学习和研究,包括学到了哪些方面新的知识和技能,本课程学习策略的掌握和运用程度,在案例分析过程中运用遇到的问题,如何在以后的学习中(包括大的案例分析中)扬长避短等等。要真正地培养学生的自主性学习和研究精神,教师应该把更多的自主权交给学生,而且将案例分析与考核结合起来。让学生在解决问题的过程中更依靠自己的独立探索和同伴的合作互助。因此,在正式的案例分析研究中,我们一开始给学生提供一定量的相关背景阅读材料,但是与第一个小型案例不同的是,我们更多地让学生自己找有关案例的大量原始素材和相关的业务信息和商业规则,要求学生运用多层次学习技能,即在理解材料信息的基础上进行综合分析和评估。这需要作大量的笔记和阅读;然后让学生在班级和小组讨论中设计老师可能提出的有关案例的基本信息和思考性问题,换句话说,让学生站在考题设计者或案例辅导员的立场思考问题,教师这时候充当评价员和反馈者的角色。这样,学生的参与程度更高了,为了提出有效的问题和找到解决问题方案,他们必须不遗余力地发挥自主学习的能动性,找寻资料,主动寻求同伴和老师甚至其他人的合作互动,不断积极反思改善自己的学习和交流策略,在找到可行的解决问题的途径后,他们还需讨论、评审、决定最佳方案,在互相合作和辩论中,进一步巩固和改进交际策略,锻炼逻辑思维和批判性思维的能力,同时也提高了语言的交流表达能力。教师在这个阶段的中介作用是,随时帮助解决和指导学生在学习过程中的策略性问题,而不是问题的解决者。通过一段时间的考前准备,学生的综合素质明显有了全面提升。最终,在笔试中,教师设计的问题以思考性问题为主,不仅考核学生对案例中商务内容的熟识程度,更大程度上考核学生的思维创新和解决问题的技能。考试中,学生可以把所研究的材料和笔记带进考场,但由于问题的设计更多是开放性的,而且考试前反复强调考试考核的不仅是案例内容,更是学生掌握本课程的内容和技能,包括对信息的理解和利用能力,任何一种抄袭笔记行为将有可能导致考试的失败,因此考试结果能够监测学生研究性学习的成果。

### 三、结 语

基于认知心理学和人本主义理论的商务案例教学训练学生的多元认知能力,多种学习交流的策略和可转换技能,对培养商务英语复合型和创新型人才,培养在商务环境中需要具备的职业素质,同时对学生和教师的教与学的理念和发展都起到了促进作用:学生的学习观念有了更新,认识到自主学习意义,不再依赖教师的课堂讲解,自我管理意识和能力不断加强,研究性学习不再是遥远不可及的“空中楼阁”。对教师而言,认识了以学生



# 商务谈判中的感情投资策略

吴云娣

**摘 要:** 本文从谈判的定义出发, 阐述商务谈判中运用感情投资策略的目的所在及重要意义, 用大量实例表明在所有的谈判策略中, 只有感情投资策略能贯穿于整个谈判始终, 而感情投资策略的正确运用也是保证谈判成功的关键因素。同时也指出了在运用感情投资策略时的一些误区以及避免产生这些误区的建议。

**关键词:** 谈判; 策略; 感情投资

**中图分类号:** F715.4 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894(2007)05-0066-04

在双边与多边商务谈判中, 谈判者总是会想方设法运用不同的策略来达到自己的目的。策略就其本质来说是一种行动方针, 是人们为了能有效而顺利地进行实践而预先设计的计划、方案。谈判是智慧的较量, 每一方都需要运用一定的策略。不同的谈判策略会产生不同的作用。一般来说, 不同的谈判阶段需要运用不同的策略。但是, 笔者认为除了感情投资策略外, 没有任何谈判策略可以贯穿于谈判始终。为什么? 让我们从谈判的定义开始。

## 一、谈判定义

谈判又称“洽谈”, 按我国《辞海》的解释:“洽”为协商、和睦之意;“谈”为商议, 有彼此对话的意思;“判”为评断。英语中的谈判(negotiate)来自拉丁语(negotiatus), 原意为交流或相互商谈。按权威的牛津词典的解释, 谈判含商议、商谈、磋商之义, 也可借商议来处理问题。那么, 如何来界定谈判呢? 尽管有许多学者和谈判人员试

---

实践和理论上进一步探索, 做到反思教学, 研究教学, 成为研究型的教育工作者。

(作者单位: 上海对外贸易学院)

---

### 参考文献:

- [1] Anderson, J.R., & Bower, G. Human associative memory. Winston: Washington, DC 1983.
- [2] Esteban A. A., Canado M.L. Making the case method work in teaching Business English: a case study English for Specific Purpose (J) 2004 (23) 137 161.
- [3] Honan, J. & Rule C. Using Cases in Higher Education Jossey-Bass: San Francisco p. 14-15 2002.
- [4] Slavin R.E. Educational Psychology: Theory & Practice (7th.ed.) Peking University Press: Peking 2004.
- [5] Michael J., Chamot O. A. Learning Strategies in Second Language Acquisition[M]. 上海: 上海外语