



CDDC计划2007年出书, 稿件征集正在进行中, 欢迎踊跃投稿...

新闻工作者的社会智能：再论记者与消息来源之互动 (2)

时间：2002-7-27 11:00:06 来源：中国新闻研究中心 作者：臧国仁、钟蔚文、杨怡珊 阅读486次

首先，「社会智能」所面对的问题必须至少包含两人以上共同参与，亦即并非单靠个人就可解决的问题。如画家常无须假他人之手就能独自完成完成一幅画作，所以作画时不须运用社会智能。但是如果画家邀请一组人马协助举办画展，从筹备到展出的过程都属团队工作，参与者在完成任务过程中因而必须善用社会智能，方能解决与他人交往的互动难题。

其次，这个工作必须具备「人」与「情境」的互动。以下棋为例，双方都旨在赢棋，但一般而言，棋赛环境单纯，棋手无须与情境互动，所以不须具备此处所谈的社会智能。再以作曲家为例，其目标之一就是写出动人乐章，也许必须身处特定「情境」（如：田野中）才能激发灵感。但完成作曲的过程无须与人互动，所以也不是「社会智能」讨论的范畴，与下棋同样无须运用社会智能。(4)

此外，解决问题的过程尚须是目标导向，亦即对解决该问题已经设定特定方案（即使当事人不一定明显查知）。如前述一群人去唱KTV之真正目的并非唱歌而是为了连络感情、纾解压力，每一位参与者都会努力达成这个目标（即使彼此无须说明此一目标），任何参与者因而不能为了满足自己歌唱欲望而忽略其它参与者的情绪、意图或活动目的。

最后，社会智能尚须包含知识实践的能力（skills；见Berscheid, 1985），可定义为「一种对日常生活有用的程序性信息」（Sternberg & Caruso, 1985；另可参见Wagner & Sternberg, 1986）。这也是本研究一再强调之处，即社会智能不仅止于知识层次，也是一种可以适当响应工作目标的实践技能（real-world competence）；徒有知识却不能应付实际状况的人，还不能算是具备了社会智能。此处我们暂以下图区分社会智能与一般知识能力之别（见【图一】）：

图一：在特定工作情境中所表现的社会智能*

首先说明 X轴和 Y轴。前者是从心理层面到行为层面之间的光谱，两端分别代表心理层面的知识（认知学习）以及执行（实践）层面的行为表现能力。如前所述，一个人的知识与其行为表现可能有所落差，即具备知识并不表示一定能落实到日常生活中解决问题。所以，从学习到实践的过程是社会智能概念中极为重要的一环，两者均属重要变项（钟蔚文等，1997）。

- 隐性采访浅论
- 记者的采访心理危机
- 新闻采写需要求异思维
- 新闻由头的内涵与选择
- 对等原则在采访中的运用
 - 于静悄悄处抓新闻
 - 如何采访名人
- 免费采访的味道可好？
- 马屁精采访学（上）
- 名人采访收费该不该
 - 非言语信息采集
 - 专稿的采访

Y轴两端则指对自我及对他人的了解，代表了从自我层面出发以致了解他人与社会层面的历程。从心理学角度观之，不论在何种文化范畴，「这两种知识形式的发展过程都相互混合，个人藉由观察别人得来的知识得以认识自己，而个人对他人的知识，来自于个人对他人日常行为的区辨能力」（庄安祺，1998：271）。

由X轴与Y轴可分割成四个象限：第一象限（I）是所谓的「内省智能（知识 / 自我）」，即个人了解自己的需要、感觉、情绪、性情、动机、意向和行为（如人有快乐或痛苦的感觉），并能清楚分辨、认知这种感觉，藉以激发自我能力，完成工作任务。此即Wagner & Sternberg（1986）所称之后设认知（meta-cognition），或「控制自我的知识」（knowledge about managing self）。

第二象限（II）则是个人内省智能的「外化」行为（行为 / 自我），即个人将自己对感觉的反省与知识透过符码系统（如语言）所呈现的行为。如小说家除了具有自我反省和认知能力外，还能以内省方式描写自己的喜怒哀乐情感。或者，作曲家将自己内心丰富感情透过音乐表达出来，也是内省智能的外化行为（然而作曲家与音乐家的外化行为尚未触及社会智能的「他人」层面，见下例）。

第三象限（III）代表「影响智能（行为 / 他人）」（Klemp & McClelland, 1986; Wagner & Sternberg, 1986），即一种善于与他人（包括下属或人际）互动且能影响他人依照自己目标行事的能力。如宗教家的号召力在某种程度下能影响信徒们的信仰生活，而政治领袖对选民的影响力也可以改变选民的投票行为。一般人常要求学校教师除「言教」外尚须具备「身教」，也是基于「影响智能」的观点。

第四象限（IV）则是「人际智能（知识 / 他人）」，指能够了解并区分他人的需要、感觉、情绪、性情、动机、意向和行为，善于与他人相处。如一个「通达情理」的人常较具备人际互动的基本原则知识，也对人情法则较为知晓。此种知识尚包括能够视他人所长分配任务，减少工作阻力，或是了解如何回报他人，增添自己执行工作时的优势。

「社会智能」的表现，就落在这四个象限的中间部份（参见【图一】中阴影部分）。更清楚地讲，社会智能的高低（如【图一】中的阴影部份）不仅具备了认知自我和他人需要、感觉、情绪、性情、动机、意向和行为的知识，同时还要能因应情境变化解决人际互动中所出现的难题。也就是说，社会智能概念所涉及者，除了与人相关的知识外还包括了根据情境具体落实的执行能力。至于「情境」在这当中所产生的影响，接下来还会进一步说明。

四、影响社会智能的因素（或限制）

当我们将特定工作任务设定目标后，在执行过程中不能忽略几个相关因素。由于这些因素都会影响到个人社会智能的发挥，可视为是影响社会智能的「限制（constraints; Chung, et al., 1998）」，主要包括人、工作和情境三个部份（钟蔚文等，1997）：

（一）与人有关的因素：

在个人所具有的集体建构社会知识方面，不同人在社会化过程中会接收到各种不同社会讯息。而在知识形成过程中，又由于个人对信息有选择性注意、理解和记忆，因而形成知识或观念的差异。如有些人较重视人情通达所带来的便利，凡事喜欢「找关系」，而另一些人可能较为「一板一眼」，公事公办。此外，中国人一向重视人情与面子，待人处世的考量可能经常基于「情而后理、理而后法」的原则（王崧兴，2000；黄光国，1988；余德慧，1987）；但西洋人可能就不如此，对任何事皆不喜人治，倾向采取「制度化」的处理方式。

在个别经验所获得的知识（experienced knowledge）方面，由于每个人的成长环境不同、人生经验不同、所见所闻不同，也会形成一些从个案累积的不同经验知识。以上这些差异都会影响到个人社会智能的养成，因而产生不同程度的执行实践本领。

（二）与工作有关的因素：

各行各业有不同工作性质与工作要求，所以也发展出不同专业知识，包括该领域中的陈述性知识、程序性知识及情境知识（钟蔚文、臧国仁、陈百龄，1996）。如法官审理一件谋杀案时，可能较重视犯案事实或证据的搜集与研判，目的在于达成公平而正确的判决。而记者采访此案的兴趣所在，也许是整个谋杀案的故事性与新闻价值。这种差异源自不同工作性质或不同任务，使得两者（法官与记者）所需的社会智能亦相异其趣。

（三）与情境有关的因素(5)

广义来说，小自个人心理状态，大到整个社会文化的情境，均影响了个人参与人际互动过程中的期待，也与参与者的意义接收与后续行为有关。情境粗略可分为「内在情境」与「外在情境」两者：所谓内在情境，主要指个人的心理状态，即个人与他人互动时的心情和感觉

（Dixon & Baltes, 1986）。而外在情境则可区分为物理及非物理环境：前者包括进行互动时的位置所在，如环境的光度、热度、互动者之间的身体距离、座位安排及互动时间等。非物理环境包括社会、文化、历史情境三者：社会情境指发生互动的团体，如家庭成员、朋友、同事或陌生人；历史情境广义指个人的过去经历，狭义则指过去事件和特定参与者之间前次互动所达成的共识；文化情境指一群人的共同信仰、价值观以及生活规范等。

无论内在或外在情境，其对互动两造所造成的影响都极为复杂且多变。也因为有这些情境限制，问题解决者更须具备与问题相关的情境知识才能发展出因应策略。举例来说，在KTV唱歌所涉及的情境，就可能包括对点唱机与麦克风这些物理环境的认知，以及唱歌者须彼此轮替而非霸占这种非物理情境知识。

从以上讨论可以发现，社会智能几乎就包含了人们解决日常生活问题时不可或缺的知识与实践能力。社会智能较高者，无论是处理日常生活事务、经营人际关系、或达成工作任务，其表现应该都比社会智能较低者来得纯熟。

相关文章：新闻工作者

- 历史转型期新闻工作者社会竞争力的提升 (2003-11-2)
- 将新闻传媒建设成学习型组织——对培养新闻工作者学习力的思考 (2003-10-17)
- 黑龙江公布《新闻工作者“八不准”》 (2003-8-22)
- 思考新闻工作者的独立性 (2003-7-30)
- 新闻工作者的“激励器” (2003-2-15)

[>>更多](#)

新闻工作者的社会智能：再论记者与消息来源之互动（2） 会员评论[共 0 篇]

我要评论

会员名: 密码:

[关于CDDC](#) ◆ [联系CDDC](#) ◆ [投稿信箱](#) ◆ [会员注册](#) ◆ [版权声明](#) ◆ [隐私条款](#) ◆ [网站律师](#) ◆ [CDDC服务](#) ◆ [技术支持](#)

对CDDC有任何建议、意见或投诉，请点[这里](#)在线提交！

◆ MSC Status Organization ◆ 中国新闻研究中心 ◆ 版权所有 ◆ 不得转载 ◆ Copyright © 2001--2009 www.cddc.net
未经授权禁止转载、摘编、复制或建立镜像. 如有违反，追究法律责任.