

# 非正式学习——e-Learning研究与实践的新领域

余胜泉, 毛芳

(北京师范大学 现代教育技术研究所 北京 100875)

**摘 要** 非正式学习指在正规学校教育或继续教育之外,在工作、生活、社交等非正式学习时间和地点接受新知的学习方式,它占个体所学知识的75%以上,而人们对它的关注和投入却不到20%。由于非正式学习在人的工作、生活中的重要作用,近年来日益受到人们尤其是企业人力资源部门的重视,是教育技术人员亟待研究的一个新领域。本文介绍了非正式学习的内涵、特点、理论基础及非正式学习促进和实施的相关策略等。

**关键词** 非正式学习; 社会性学习; 隐性知识; 知识管理; 元认知

**中图分类号** G434 **文献标识码** A

所谓“非正式学习”是相对正规学校教育或继续教育而言的,指在工作、生活、社交等非正式学习时间和地点接受新知的学习形式,主要指做中学、玩中学、游中学,如沙龙、读书、聚会、打球等。研究表明,非正式学习广泛地存在着,它满足了大部分学习需要——达到个体在工作中学习需要的70%左右。非正式学习与实践的需要密切相关,能使人获得很多能够立即应用到实践当中去的知识和技能,非正式学习在如何胜任工作方面发挥着关键性作用,收到明显的经济效益(Bischoff 1998)。

## 一、时代发展呼唤非正式学习

21世纪是知识经济的时代,当思想、信息、创新成为重要资本的时候,终身学习成为首要大事,要么不断发展自己紧跟时代,要么被淘汰。学习不再是一个阶段性活动,而是伴随人一生的行为,与人们的生活整合,学习的内涵与形式更加丰富,学习不再仅仅是接受知识,学习意味着能够发现问题并解决问题。完成一件事情需要的是有好的“链接”,包括人力“链接”和网络链接(资源)。会不会学习已经成为决定成功的首要因素,“对成功起着更大作用的不是‘know what’而是‘know who’”(Rob Cross, IBM white paper, Susan Ko and Steve Rossen 2002)。

对于离开校园走上工作岗位的成人来说,学习主要是非正式学习,非正式学习无论对组织还是个人都是至关重要的。在过去的30年里,500强中超过半数的

业务或机构都进行了重组或精简(Marsick & Volpe, 1999),大部分人职业都有变化,面临新的知识需求。企业和员工除了学习、学习、再学习,没有别的选择。

进入知识经济时代,企业竞争越发激烈,业务越来越依靠人力资本,企业对员工的知识与技能要求空前提高,企业人力资源政策正在发生变化——大力提倡依靠员工自己,将员工发展的责任更多地放在他们自己身上,以前的那种完全由企业决定员工学习的“家长式作风”逐渐被明确的目标(要求)和丰富的资源所取代。员工通过非正式学习使自己适应不断发展变化的时代。

非正式学习让员工能够持续不断地学习,让员工的技能能够跟上时代的发展。非正式学习符合学习本身的规律,学习内容全面、实用,学习方式灵活,学习结果更容易迁移到实际工作中去,非正式学习成本很低。很多人通过非正式学习实现胜任工作、得到晋升或调换工作等目标。

### (一) 职业培训的不足

目前企业或组织提高员工工作绩效的主要措施是培训,但培训在客观上面临非常多的问题:

第一,学习资源的更新速度问题。正式的教育培训课程包括在线学习资源都是长时间专门精心设计开发的。这个过程的复杂性与企业要求员工知识转型与学习的紧迫性相矛盾,员工们常常会觉得学习内容是落后于时代与企业发展的,而不是面向未来的。

第二,时间问题。传统的培训占用太多工作时间,

而企业管理者希望他们的员工能够持续工作而不是频繁地参加培训。虽然正规培训不可或缺,但是员工的继续教育不能完全依赖于培训。

第三,职业培训本身也存在很多问题:

- 很多职业培训者缺乏一定的教学技能,培训常常是一种低效的、负面的强化;
- 培训往往把被培训者看作是被动接受者,认为他们缺少某种东西,把培训看作是弥补缺陷,而不是挖掘潜力,发挥优势;
- 培训往往没有顾及学习的规律,培训不等同于学习;
- 培训多是个体性的,缺少真实任务情境下团队协作的训练;
- 培训内容与实际工作情境存在断层,培训内容不能很好地迁移至实际工作中去,被培训者常常不知道该怎样运用它们已经“知道”的知识。

## (二)非正式学习促进职业发展

最好的学习不是发生在教室里的学习,而是当事人在真实情境下面对真实问题所发生的学习(Charles Handy 2002)。非正式学习对个人和组织具有重要的实际意义:

- 非正式学习往往是员工在实际工作中,由潜意识指引的寻求知识的过程,往往涉及很多与绩效相关的知识和技能;
- 由于实践工作技能往往是隐性的、非结构化的,70%~80%的左右的职业技能是通过非正式学习获得的,正规培训只对结构比较良好的技能领域较为有效;
- 在帮助员工胜任工作方面起着重要作用;
- 节约了组织和个人的学习投入,产生明显的、可量化的经济效益;
- 广泛、有效地开展非正式学习有利于积极向上的企业文化的形成。



图1 正式与非正式学习对工作绩效的影响

对于工作中的人来说,通过正式的学习所获得的知识只占全部学习所得的10%~20%,工作期间在“休息室”里学到的东西远比在“培训室”里多,关于如何做好工作的知识多数是通过非正式学习获得的——与有经验的人一同工作、观察、请教别人等等。

## 二、非正式学习的内涵和特点

学习有正式学习与非正式学习两种基本形式。“正式学习”主要是指在学校的学历教育和参加工作后的继续教育(岗位学习、文件学习、听报告讲座、参加培训等这种以单项为主的学习,有的可以取得相应的结业证书);而非正式学习指在非正式学习时间和场所发生的、通过非教学性质的社会交往来传递和渗透知识,由学习者自我发起、自我调控、自我负责的学习,主要指做中学、玩中学、游中学,如沙龙、读书、聚会、打球等。

过去的学习,主要是学校的学历教育。知识经济时代,人们的学习已从学校阶段性的学习转变成终身学习。学习除了正式学习以外,更多的是非正式学习。正式学习与非正式学习最重要的区别在于正式学习是由外界发起、组织的,而非正式学习是由学习者自我发起、自我调控、自我负责的学习。

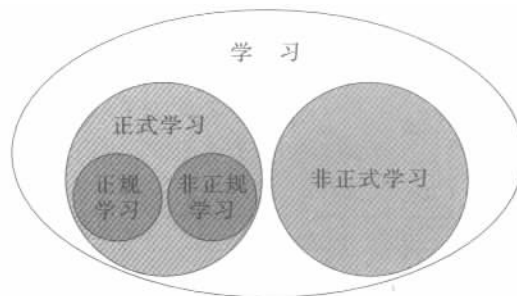


图2 非正式学习与正式学习

非正式学习无处不在,生活中随时随地都能发生,当它融入人们的生活很自然地发生时是很有意义的。与非正式学习相关的概念有:隐性知识、元认知、社会性学习、学习能力、终身学习等。它具有如下基本特点:

首先,非正式学习是学习者自我发起、自我调控、自我负责的。正式学习是由教学或其他外界组织实施的,非正式学习是指学习者自我发起、自我负责、不依赖他人的学习,学习者是学习的主导和主体。威斯顿·丘吉尔曾说过一句话:“我随时准备投入学习,但是我不喜欢被教。”非正式学习是主动的、个性化的学习,学习者对自己的学习负全责,这一点不同于正式学习。打个比方,正式学习是“送”上门来的,而非正式学习是自己“找”上门去的。

其次,非正式学习是社会性的。非正式学习不像正式学习那样知识直接或间接地来源于教师,非正式学习的知识来源是多元化的,包括家人、朋友、同事、邻居、图书馆、电视、网络等大众媒体等等。非正式学习的知识是通过非教学性质的社会交往来获取的。

第三,非正式学习形式多样,不像正式学习那样有相对固定的教师、场所、学习内容;非正式学习的形式可以是员工之间的谈话、在知识库中搜索信息、观点的交流分享、使用帮助、观察同事或其他周围的人、在咖啡室聊天等。非正式学习是一种混合式学习。非正式学习发生的场所可能是计算机旁、餐桌上、休息室里、走廊上、电子邮件里……

第四,非正式学习更强调协作。在努力创造一种自我发展和探究氛围的同时,鼓励团队通过对话、反馈和问题解决等学习活动提高团队的集体智慧和绩效。因此,非正式学习更强调个体之间的协作性,更强调交流、共享,共享文化是非正式学习的一大特征。

最后,非正式学习可以有明确目的的,也可以是偶然性的。有无目的性是另外一种学习划分的纬度,正式学习与非正式学习的学习结果都可能是预先期望的,也都可能是偶然性的。有些非正式学习具有清晰的目标,如改进一个软件或学习使用一种新工具。多数时候非正式学习的目标并不是清晰明确的,如理解公司的文化、对新角色找到“感觉”等。

表1给出了正式学习与非正式学习的相关比较,从中我们可以更好地了解非正式学习的特点。

表1 非正式学习与正式学习的比较

	正式学习	非正式学习
时间	时间局限	时间弹性
场所	教室、讲堂	餐桌上、休息室里、办公室里
主导	教师、评价、赏罚	学习者
过程	系统的、有组织的	自然发生的、融于工作、生活的
主体	个人为主	社会性

### 三、非正式学习的理论基础

#### (一) 知识管理与隐性知识

非正式学习实践直接受以显性知识和隐性知识划分以及相互转化为核心的知识管理理论的指导。知识管理从知识的存在形态出发,将知识划分为显性知识和隐性知识。显性知识是指以文字、图像、符号表达,以印刷或电子方式记载,可供人们交流的结构化知识,如事实、自然原理和科学的知识等。显性知识比较容易获得、理解 and 交流,它具有公共性,可以存储在图书馆、局域网或数据库中,结构良好,比较容易获得,其传播和复制的成本较为低廉。隐性知识的概念是在上个世纪60年代初,由波兰伊(Michael Polanyi)首次提出的。隐性知识由认知、情感、信仰、经验和技能等5个要素共同组成,依附于人的大脑或技能中,通常通过行动表现出来。由于隐性知识是高度个人化的知识,很难规范化,故很难用语言、文字表述,“只可意

会、不可言传”。

日本知识管理专家野中郁次郎曾提出SECI模型,包括群化(Socialization)、外化(Externalization)、融合(Combination)和内化(Internalization)四个显性知识和隐性知识相互转换的过程(如图3)。

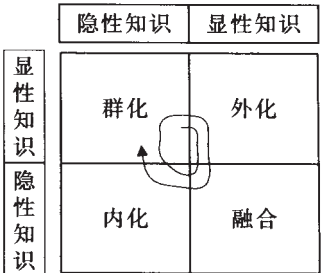


图3 显性知识与隐性知识的转换

非正式学习过程本身就是一个实施知识管理的过程,如何将别人的经验变成自己的经验,如何将个人的经验、灵感等隐性知识转化为可以表达、理解的显性知识,如何将个人的知识社会化并应用于实践中去,如何学习别人的隐性知识等都是一门学问。

知识管理和隐性知识是非正式学习的重要理论基础,非正式学习很好地实践了知识管理和隐性知识的习得。

#### (二) 社会建构主义与社会建构论

非正式学习是在非教学的社会交往中实现的,它受社会建构主义(social constructivism)和社会建构论(social constructionism)的直接影响。

社会建构主义认为知识是在人类社会范围里建构起来的。知识不仅是在个体与物理环境的相互作用中建构的,社会性的相互作用同样重要,甚至更加重要,人的高级心理机能的发展是社会性相互作用内化的结果,在此过程中,语言等符号具有极为重要的意义。社会建构主义将心理定位于社会中的个人行为,将人与人之间的关系置于首位。他们侧重研究的是微观水平上的社会性相互依赖行动的范型,如协商、协作、冲突、礼仪、角色、社会场景等,并从内部心理过程的角度去解释这些范型。维果茨基强调社会过程的重要性,他研究的中心是人的心理过程,主要关注儿童通过协作创设的“最近发展区”,即位于现实的认知发展水平与潜在的认知发展水平之间的心理空间,强调个体发展中自然的与社会的两条线索的相互作用。

社会建构论与社会建构主义有些相似,它们都是以社会为取向的,强调社会因素对个体发展的影响。但它比社会建构主义走得更远,它把社会置于个体之上,在大社会而不是在心理水平谈社会交往对个体学习的影响。社会建构论关注的既不是个人发展的内在



动力,也不是外部世界已确定的特征,而是人类交互作用的完整连续的偶发流程。杰更(Gergen)是这种观点的代表。他(1995)认为,作为普通人,我们的真实性是依靠我们谈话的方法建构起来的,这种方法存在于维持我们相互之间日常交流的生活传统之中。谈话的方式应是关注的中心,正是这些谈话方式组成了我们的经验。

社会建构理论在知识的客观性方面的观点是值得商榷的,但它给了我们另外一个视野,他们关于在社会的相互作用中促进人的发展等基本观点对非正式学习实践提供了理论支持。

#### 四、非正式学习的典型形式

非正式学习可以发生在我们工作和生活的每一个角落,形式多样,从聊天到合作、从顾问到教练、从办公室到网络等随时随地都有可能发生。我们按照参与人数的多少将非正式学习的组织形式划分为四类:

个体内省。个人在工作、生活和娱乐中通过感悟和内省获取新知的过程,包括阅读(读书、读报、看文件、浏览网络信息等)、观察(观察同事、观察事物、环境等)、行动学习(注重反思活动)等。

双人协作。在工作或生活中,关系较为密切的两人之间的互动或相互影响,包括导师关系、顾问关系、交流(包括面对面和虚拟)、闲谈、同伴互助、教练等。

实践团体。实践团体指工作场所中形成的非正式群体,他们无意间走到一起、形成、发展或解散。实践团体是开放性的,结构松散,没有或只有很少的规则,没有精确的形成和结束的日期。根据Wenger(1998)的观点,实践团体是一种不同于工作组和团队的实体,是非正式学习组织中最不正式的一种。

实践团体的形成多源于共同的兴趣爱好、关注点、目标、技能等,形成的时机可能是在饮水机旁、餐桌上、下班时间等所有方便的时候,一起讨论他们感兴趣的话题,可能与工作有关也可能无关。

网络团体。现代通讯技术的发展使得交流能够跨越时空障碍而存在,从而诞生了网络团体。网络团体指通过网络进行经常性、围绕一定话题进行交流的群体。网络团体的成员可能是朋友、同事、同学或者陌生人,只要愿意交流即可。网络团体大小不一,可能是开放的也可能是封闭的,可能与工作非常相关,也可能与工作完全无关。

网络团体与其他团体的一个区别就是其成员可以很容易地脱离这个团体。但网络团体并非虚幻,某种意义上说它比现实团体更显真实,它的每个成员都

是发自内心地愿意留在这个团体,并愿意真诚地交流。

网络团体在学习型组织里非常盛行,相对网络课程来说它具有更强的社会性,而且它能提供即时的信息、帮助、交流等。

非正式学习具体实施的形式是多样化的,不同的方式有着不同的关注点和不同的效果,下面就几种典型形式具体阐述:

行动学习。“行动学习”的概念最早产生于欧洲,指通过小组成员的相互帮助,解决实践中的问题或完成某项任务的学习方式。行动学习小组成员间相互提供支持与鼓励,以发现好的行动方法或新的思考方式或角度(Reg Ravens,1982)。

行动学习的重要特征是获得经验、解决问题、学习三者同时发生。目前,行动学习已不再限于小组行动,个人也可以开展行动学习,但需要行动者具有较好的总结、反思、领悟能力。

网络学习。网络学习包括通过网络查找信息、参加兴趣小组、写BLOG、参与社区讨论、通过网络交流工具获取帮助等。根据自己的需要通过网络获取知识是非正式学习的重要内容之一。

指导。过去的指导通常发生在高级主管选择和推荐接班人的时候。这种合作关系中,信息传递多是单向的——自上而下,且这种关系通常会持续很多年。现在这种形式的指导依然存在,但是一种新的带着培训和人力资源痕迹的、更加民主的形式,它存在于管理人员和普通员工或“老手”与“新手”之间。在这种形式的指导下,前者与后者之间不是管理和监督的关系,而是双向交流、双方受益,管理人员或资格老者能够了解到实际工作是如何开展的,他们的决定对后者产生怎样的影响,而后者则从前者的指导中获得实际的指导、忠告、经验,逐步领会组织文化、对员工的要求等,更快地融入组织,更好地胜任工作。

但是这种指导关系一般不会自发产生,需要培训人员的推动和支持。

伙伴。伙伴关系指员工之间的互助,包括指导、示范、口头教授等。如掌握不同技术的专业人员合作开发一项多媒体产品的时候,一些人对技术很熟,另一些人却可能一窍不通,但是讨论的时候可能不愿问一些看起来比较“愚蠢”的问题,这些问题就可以在与同事的交流中得到解答。

随着数字鸿沟的出现,伙伴互助在组织里变得越来越重要,有些公司甚至将伙伴互助培养成公司的一种文化。

伙伴互助有一个缺点,就是可能会有一些错的或不好的内容得到传播,因此培训人员要注意随时检查、监督、纠正传播的内容。

**协作。**协作指在一定的激励机制下共同完成某项任务的相关行为。协作有很多好处,通过协作员工更愿意并敢于承担挑战性的工作,且当进展变得非常艰难时能够继续坚持;协作让员工学会批判性思考,对工作和公司有更多正面态度,通过成员间的互补互助学会如何将知识应用于实践中,并从实践中学到更多东西。

培训人员要促进两种形式的协作:

**真实情境下的协作。**协作能产生互补效应,不同的人协作完成同一项任务时能够使自己的知识和技能得到提高。

**虚拟协作。**计算机网络和通讯技术的发展使得虚拟协作成为可能。虚拟协作指的是协作者在空间上是分离的,以技术为中介进行协作,这种技术可能是简单的电子邮件,也可能是复杂的视频会议系统。

## 五、非正式学习的促进与实施策略

很多公司将大量经费花在正式的员工培训上,而忽略了非正式学习,这样的投资效益是低下的。正式学习是高投入低产出,而非正式学习则是低投入高产出,如图4所示:

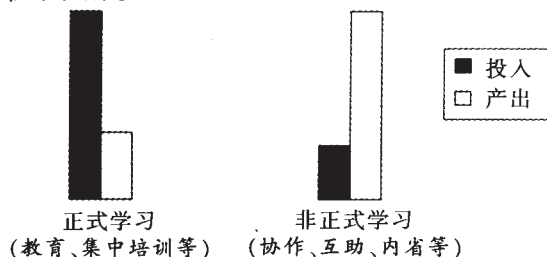


图4 正式和非正式学习的投入产出比

那么如何开展非正式学习,组织在促进非正式学习的实施方面能做什么呢?顾名思义,非正式学习看起来很不正式,很随便、自然地就发生了,但这并不意味着它是完全没有计划的、外界无法干预的,事实上,培训人员、人力资源部门在促进和支持非正式学习上是能够有所作为的,但此时培训人员的角色不再是“教师”,而主要是激励、辅助、支持人员。

### (一) 创造促进非正式学习的氛围

非正式学习主要靠学习者的主动性,良好的学习氛围对促进非正式学习的开展非常重要。创造促进非正式学习的氛围包括鼓励交谈、交流与合作,通过对公司发展方向和员工要求的描述,帮助员工树立自己学习和发展的目标,提供一定的学习资源(如工作助

手、e-Learning课程、资源站点链接等),这些学习资源是紧密联系学习者的工作的,能够很方便地获得或主动提供给学习者,促进性的评价和激励机制,在组织内树立典型,推出榜样,起到示范和激励作用,促进知识媒体、社会性软件的使用等。

### (二) 搭建促进非正式学习的基础设施,优化非正式学习过程

非正式学习在组织内的具体实施过程需要一定的客观支持,搭建促进非正式学习的基础设施非常重要,能够优化非正式学习的过程,促进非正式学习常规化、有效地开展。这些客观支持包括:为非正式学习作预算,提供指导、咨询人员和专家支持(建立指导小组),且这种支持最好是24小时、无节假日的服务;提供聚会和学习的场所,建立书报室、电子阅览室、讨论室等;建立实用、高效、及时更新的FAQ和团体知识库及知识管理系统;提供跨部门的交流和聚会的机会;建立组织的e-Learning系统,构建网上虚拟交流社区,促进交流和共享,如建立团体BLOG等。

### (三) 帮助员工提高学习能力

非正式学习的开展除了需要外部环境和条件外,更需要学习者自身具备一定的自主学习的能力,因此帮助员工掌握信息时代的学习方法、提高学习能力是一项不容忽视的工作,具体包括:培养员工的自我依赖意识,而不是一味依赖外界;教授他们学习的方法、技能和策略,与具体生动的实例或个人相结合,并为这些元学习能力的培养提供锻炼和实践的机会;建立学习方法和经验分享机制,促进反思,鼓励员工写工作记录和总结,并鼓励在知识管理系统中与大家共享;告诉员工哪些知识最重要,向员工解释“know-who, know-how”知识结构,即关于如何解决问题的知识和如何建立良好的人际关系的知识。

### (四) 促进非正式学习与正式学习的整合

非正式学习虽然低投入高产出,但并不是说应将所有精力都放在非正式学习上,事实上,不应该也不能这样。在人力资源的事情上不能走极端,非正式学习具有很多不确定性、不可控性,正确的做法是不忽略非正式学习,给予其应有的重视,将非正式学习与正式学习有机整合。

人力资源部门应了解所在公司非正式学习的情况,观察公司里非正式学习的案例和轶事,注意那些受益于非正式学习的人,弄清楚非正式学习通常发生在什么地方,什么时间,怎样开始的,又是怎样发展的,用到什么技术,通常围绕什么话题,是什么在员工之间转播,是否有错误或误解存在并传播。

如果员工们在网络社区里谈论客户问题或软件bug问题,可以考虑将这些问题渗透进正式课程里或知识管理系统内。

如果有员工在受到非正式学习的指导之后有明显进步,我们可以考虑将其建模做成培训课程。

培训师可以成为咨询或辅导人员,或是网络社区

里的一员,饭桌上技术专家们传授的内容也可以纳入正式培训课程,而正规培训讲授内容也可以渗透在伙伴互助里。非正式学习与正式学习不是对立而是相互补充、互相促进的,实践中要根据具体情况灵活选用,要淡化非正式学习与正式学习的界限。

### [参考文献]

- [1] Jay Cros. Informal Learning the other 80% [EB] <http://www.internetttime.com/Learning/The%20Other%2080%25.htm>, 2005-1-20.
- [2] Marcia L. Conner. Informal Learning [EB] <http://agelesslearner.com/intros/informal.html> (2005/1/20).
- [3] Jay Cros (October 2003). Informal Learning: A Sound Investment [EB] [http://www.clomedia.com/content/templates/clo\\_col\\_effectiveness.asp?articleid=277&zoneid=104](http://www.clomedia.com/content/templates/clo_col_effectiveness.asp?articleid=277&zoneid=104), 2005-1-20.
- [4] Susan Ko and Steve Rossen. Teaching Online: A Practical Guide (2nd ed) [M]. Boston: Houghton Mifflin Company. 2002.
- [5] Rena M. Palloff and Keith Pratt. Building Learning Communities in Cyberspace: effective strategies for the online classroom [M]. San Francisco: Jossey-Bass publishers. 2004.
- [6] Bischoff. Informal learning in the workplace announcement [DB/OL] <http://www.learning-org.com/98.01/0331.html> 2005-1-20.

(上接第10页)程的讲解。比较适合的教学模式:教师利用音视频引导学生学习为主要模式,音视频作为部分学习内容的动态呈现手段。能够支持的学习步骤:教师为学生创设情境、讲解内容。需要的支持条件:教学音视频资料。

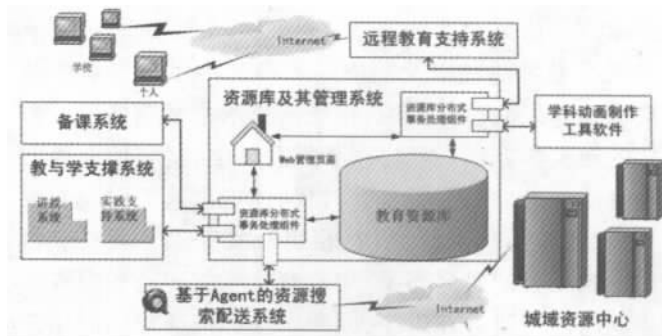
### 6. 合理配置资源和软件

资源和软件的配置可以参考右图的模式进行。 [7]

## 八、结束语

在开展教育信息化工作中,要明确定位,要系统研究课程类型、教与学过程、困难,要从生理、心理、教育角度,安排合适的内容,使之与学生的需要吻合,安排合理的过程及环境,最大限度调动信息获取渠道;

要在形象思维培养的同时,加强逻辑思维的培养;要充分考虑学科间的整合;要加强教师培训体系建设、应用保障体系建设、管理体系建设;要将整合作为一项系统工程对待。



### [参考文献]

- [1] 南国农.教育信息化建设的几个理论和实际问题 [J]电化教育研究 2002, (11): 3-6.
- [2] 桑新民等.区域教育信息化的战略思考 [J]电化教育研究 2005, (3): 8-11.
- [3] 何克抗.e-Learning 的本质——信息技术与课程的整合 [J]电化教育研究 2002, (1): 3-6.
- [4] 顾小清.祝智庭.教师专业发展的实现模式 [J]中国电化教育 2005, (3): 5-8.
- [5] 钟绍春.信息技术与课程整合的资源及软件研究 [J]电化教育研究 2005, (3): 53-56.
- [6] 钟绍春.信息技术与课程整合的模型与方法 [J]中国电化教育 2003, (9): 51-53.
- [7] 荆永君,钟绍春.现代远程教学模式及支撑平台分析 [J]教育技术研究 2003, (4).