

Individual Discussion-Communicate Art

个别谈话

(最新修订版)

沟通心灵的艺术

张建秋 著

法律出版社 LAW PRESS · CHINA

个别谈话

(最新修订版)

沟通心灵的艺术

张建秋 著

法律出版社 LAW PRESS • CHINA

图书在版编目(CIP)数据

个别谈话:沟通心灵的艺术 / 张建秋著. —北京:
法律出版社, 2014. 5

ISBN 978 - 7 - 5118 - 6464 - 2

I. ①个… II. ①张… III. ①犯罪分子—思想政治教
育—研究—中国 IV. ①D926. 7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 106694 号

© 法律出版社·中国

责任编辑/刘萌萌

装帧设计/马 帅

出版/法律出版社

编辑统筹/综合出版分社

印刷/北京嘉恒彩色印刷有限责任公司

责任印制/张宇东

开本/720 毫米×960 毫米 1/16

印张/18.5 字数/275 千

版本/2014 年 5 月第 1 版

印次/2014 年 5 月第 1 次印刷

法律出版社/北京市丰台区莲花池西里 7 号(100073)

电子邮件/info@lawpress.com.cn

销售热线/010-63939607

网址/www.lawpress.com.cn

咨询电话/010-63939607

书号:ISBN 978 - 7 - 5118 - 6464 - 2

定价:39.00 元

作者简介

张建秋,男,1962年立秋生。江苏武进人,大学学历,法律硕士,副研究员,国家二级心理咨询师,中国政法大学青少年犯罪与少年司法中心特邀研究员,南京师范大学心理学院硕士生导师。中国法学会会员,中国心理学会会员,中国监狱工作协会监狱理论研究带头人,江苏省作家协会会员,江苏监狱系统理论研究首席专家,现任江苏省监狱管理局狱情信息监测总站主任。1984年起发表作品。先后发表犯罪社会学、犯罪心理学、教育学、监狱法学等论文50余篇;合作出版《犯罪社会学》、《犯罪心理学》、《家庭教育词典》专著3部;独立出版《个别谈话——沟通心灵的艺术》(第1版)、《危机四伏——罪犯危机管理:从概念到实证》专著2部;出版文学作品《大墙写真集》、《小镇上店——我记忆中的江南老家》、《我的囚犯 我的兄弟》3部。

内 容 提 要

个别谈话之所以被称为伟大的艺术,是因为它能拨动人的心弦,走向人的心灵,是因为它能让冷漠的心变得温暖起来,在荒芜的心田里种出绿色的希望。对于大墙内的囚子来说,监狱民警的个别谈话更是一缕春风,一剂良药,一滴甘泉,是管理、教育、矫正服刑人员的基本手段,是民警业务素养的综合反映。本书运用语言学、教育学、监狱法学、犯罪心理学、心理咨询技术等学科原理,结合作者本人的实践经验和体会,对监狱民警如何开展个别谈话教育,作了系统而又深入浅出的阐述,对基层民警具有直接的理论启迪与实践指导意义。

再版序言

建秋同志撰写的《个别谈话——沟通心灵的艺术》一书即将再版,值得庆贺!这反映了监狱民警对这类实务性专著的需求,也体现了该书既有的价值。

几年前该书出版不久,我就收到建秋寄给我的样书。那时我还在江苏省劳教局(现更名为“戒毒局”)工作。阅读以后,一种如沐春风、如着春意的感觉油然而生。该书的每一篇章形式上短小精悍,内容却丰富多彩。既有概念的解析,又有生动的案例;既有理性的逻辑思辨,又有可操作性很强的方法手段;既有个别谈话中的专业知识,又有与此相关的人文掌故。所以,这部书最大的特点我觉得就是让人“喜欢看”、“看得懂”、“看了管用”。

对于从事监狱工作的同志来说,个别谈话是太过熟悉、太过简单的平常事。或许正因为平常,因而常常不被人重视,可建秋却将这样一件看似熟悉和简单的平常事写成一本专著。这除了他扎实的理论功底和良好的文字水平外,我想更是对监狱工作本质的独到理解和深刻感悟。

监狱工作的本质是什么?是关于“人”的工作。而只要与人打交道,那么就离不开通过“语言”(包括书面语和口语)这种形式和载体来开展各种活动及相应的工作。所以我一直以为,不管我们的监狱建筑如何牢固,警戒设施如何先进,规章制度如何完善,监狱民警的业务能力和水平如何专业,若要做好监狱工作,有两样东西是永远不能丢的。一是直接管理,二是个别谈话。直接管理是监狱民警对服刑人员在劳动、学习、生活、娱乐等活动场所进行“面”的控制,也是对服刑人员是否严格遵守监狱规章制度的有效监督。个别谈话则是针对服刑人员的思想和心理行为上存在的缺陷,以及他们在服刑过程中遇到的各种矛盾、问题和困难,进行教育、疏导和化解的基本手段,可以说是“点”的突破。既有“面”的控制,又有“点”的突破,监狱的基础才可能稳固,秩序才可能稳定,改

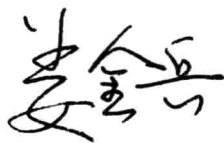
造质量才可能稳步提升。因此,直接管理与个别谈话犹如我们身上的左右两手,相辅相成,缺一不可,是我们做好监狱工作的两大法宝。《个别谈话——沟通心灵的艺术》出版以来之所以受到广大民警的好评和喜爱,我想除了其内容上的可读性外,更在于它所独具的应用价值,正如有的民警所评价的那样,这是一本实用的“手边书”。

此次再版,建秋让我作序,使我有机会再次认真翻阅了全书的主要内容。与第一版比,新版在内容上基本保持了原貌,但结构上做了较大调整,使得体例更加完整、更加合理。新增加的几篇书评都很有针对性,能够帮助读者更好地阅读和理解。

建秋同志到基层工作以来,很好地发挥了自己的优势和长处,笔耕不辍,取得了丰硕的成果。自《个别谈话——沟通心灵的艺术》出版以后,又先后出版了专著《危机四伏——罪犯危机管理:从概念到实证》和散文集《小镇上店——我记忆中的江南老家》、报告文学集《我的囚犯 我的兄弟》两部文学作品,均受到了读者的好评和肯定,《危机四伏——罪犯危机管理:从概念到实证》还在2011年江苏省心理学会年会上获得“首届优秀心理学科科研成果一等奖”。

百尺竿头,更进一步。建秋同志作为江苏省监狱系统理论研究首席专家、中国监狱工作协会理论研究带头人,并有着三十多年工作经历的监狱工作者,我们期待并相信他有更多更好的作品和成果诞生。

是为序。



2013年12月18日于南京

注:姜金兵,男,1964年12月生。江苏省赣榆人。本科学历,江苏省司法厅副厅长、江苏省监狱管理局党委书记、局长,中国监狱工作协会教育改造专业委员会主任委员。

序 一

个别谈话在矫正罪犯过程中的重要作用是毋庸置疑的。它不仅是监狱民警教育转化服刑人员的重要手段,也是处置服刑人员在服刑过程中有关矛盾和问题的基本方法。这对于维护监狱的安全稳定,提高罪犯的改造质量,使监狱工作更好地服务和谐社会建设,都有着直接而显著的现实意义和应用价值。但迄今为止,还没有一本专门论述监狱民警如何开展个别谈话的专著。建秋同志的新作《个别谈话——沟通心灵的艺术》则填补了这样的一个空白。在出版前建秋就把书稿给我看了。我觉得该书很有特色,很有现实针对性。

特色之一是理论与实际的有机结合。该书既对个别谈话进行了比较系统的阐述,又有作者本人与服刑人员开展个别谈话的案例实录。在理论阐述部分,也不是从理论到理论,或就理论说理论,而是与我国当前监狱工作的实际、与服刑人员的改造实际紧密结合;在谈话实录部分,作者站在理性的角度,对有些关键之处作简要的分析和提示,使读者能更好地领会谈话者当时的意图和目的,起到画龙点睛的作用。因此,我觉得理论与实际的有机结合,是本书最大的特色和亮点。

特色之二是书中包含了作者丰富的新思想、新观点。个别谈话之所以不同于上大课、做讲评、作报告等集体教育,就在于它从形式到内容,从方法到手段,从过程到结果的丰富性、多样性和不可控性。我想,这其实也正是个别谈话水平难以提高的症结所在。作者在对这些问题进行深入思考的基础上,不落窠臼,大胆创新,就个别谈话的形式、内容、方法、手段、技术等,提出了很多很有启发意义的新思想、新观点。我相信,这些思想和观点,对提高个别谈话水平是有着直接的指导作用的。

特色之三是知识性。作者没有就谈话论谈话,而是从谈话说起,借助于语言

学、犯罪学、犯罪心理学、教育学、监狱法学、教育改造学、心理咨询技术等学科的研究成果进行分析和综合,把“个别谈话”这个“小题目”做出了“大文章”。同时,作者引用了丰富的典故、史料、案例等,不仅增强了作品的可读性,更拓宽了读者的阅读视野,使我们获益匪浅。

特色之四是可读性。都说理论是灰色的。之所以是灰色,我想无外乎两个方面,一是内容深奥,难懂;二是语言生涩,难读。建秋这本专著却并不让我们感到难懂和难读,相反,有着很强的可读性。这除了内容贴近工作实际以外,还与他长期从事杂志报纸的编辑工作经历有关,比较注意语言的流畅、概念的清晰、结构的分明等因素,使本书读起来轻松、自然。

建秋同志长期在监狱系统工作,对犯罪社会学、犯罪心理学、监狱法学等多有研究并笔耕不辍。十年前,建秋借调到部监狱局帮助筹办《中国监狱》杂志时,我就觉得他是一个勤于思考的同志。前几年,建秋从机关到基层工作了,这对于他来说是大有裨益的。《个别谈话——沟通心灵的艺术》正是他这几年在基层工作实践和思考的结果。作为一名监狱领导,在紧张的工作之余能理论联系实际,进行深入思考和研究一些问题,这是难能可贵的。我期待着建秋能为我们提供更多的、更有实际指导意义的研究成果,同时我也期待着有更多的监狱民警,尤其是基层监狱领导,加入到监狱理论研究的队伍中来,多出成果,用于指导我们的实践,为中国监狱事业的健康发展作出贡献。

李豫黔

2008年8月11日

注:李豫黔,男,1956年12月生。贵州省贵阳市人。法律硕士。中国罪犯矫正专家、人权研究专家,司法部监狱管理局巡视员。

序 二

谈话本是人类司空见惯的言语行为,但我相信,谈话一旦与监狱联系在一起,一旦与艺术联系在一起,一定是一件非常有意义的事,而建秋撰写的《个别谈话——沟通心灵的艺术》一书,正是为我们做了这样一件很有意义的事。

为什么说谈话和监狱联系在一起就是一件有意义的事呢?这源于我,以及与我一样的人,对监狱和监狱工作存在的诸多认识上的误区——不管产生这种误区是故意的还是无意的,是恶意的还是善意的:比如,监狱的阴森、恐怖、黑暗;比如,监狱囚徒必是青面獠牙、如凶神恶煞一般;比如监狱民警不通人性、蛮横无理等等。对监狱的这种种认知和印象,究竟始于何时,缘于何故,大概是颇需一番考证的功夫的,而对于我,以及与我一样的人来说,也许是自觉不自觉的道听途说中,潜滋暗长,积累而成,直至根深蒂固,一成不变。

既然监狱是这样一种所在,那么,监狱民警对服刑人员是用不着“谈话”的,即使要“谈话”,也必然是训斥、辱骂,扯开嗓门大喊大叫,似乎只有这样,才是监狱民警对待服刑人员的本来面目和常态形象。然而,读了《个别谈话——沟通心灵的艺术》一书,你就会知道,我们这些局外人,对监狱的解读是多么的肤浅,更存在着深深的误解!

该书主要论述的是监狱民警如何与服刑人员开展个别谈话工作。这看起来是一个纯粹的业务技术问题,其实不然。当作者用缜密的思维、清新的语言、合理的谋篇、真切的感受,为我们介绍监狱民警究竟应该如何开展个别谈话的同时,我却读懂了作者内心深处闪现的人性的光芒,那就是监狱民警不仅要懂得引导、批评、说理、表扬,懂得与个别谈话有关的一切知识和技巧,更要持有接纳、平等、尊重、理解和宽容的态度。作者不仅在理论上比较完整地论述了这种理念,尤为可贵的是,作者本人作为在基层工作的监狱领导,直接倡导并实践着这种理念。我相信,作者所倡导并实践的这种理念,正是当代中国监狱展示在

世人面前的一个缩影——而这是过去历史上一切监狱都无法与之比拟的。因此,个别谈话与监狱联系在一起就是一件有意义的事。

此其一。其二,个别谈话与艺术联系在一起,也必然是一件有意义的事。

个别谈话是说话的一种,但又不等同于说话。人们对于说话的要求只是止于表达,即把你的意思说出来,别人听明白即可。个别谈话却不能仅仅止于此。它有着很强的目的性和针对性,在监狱民警与服刑人员的个别谈话中,我想还应该教育性甚至批判性。也就是说,不仅要求对方能听明白,还要让对方听了以后有触动,在思想情感上能发生变化——当然这种触动和变化是朝着谈话者所要求和希望的方向发展的,而不是相反。我想这也许正是本书的书名所言,个别谈话是沟通心灵的艺术的含义所在。只有这样的谈话,才能称得上是成功的谈话。而要达到这样的目的,取得所希望的良好谈话效果,那么,仅仅停留在说话的水平上是远远不够的,需要谈话者掌握高超的谈话技巧和艺术。

作者在书中并没有专门回答什么是谈话艺术,但无论是理论上的阐述,还是作者本人与服刑人员亲自谈话的实录,字里行间无不渗透着这一主题。比如,理论部分的《说者不能无心》、《坐着谈话的好处》、《理解的力量》、《寻找共同点》、《开放自我》、《会说话的眼睛》、《批评的艺术》等;比如,谈话实录部分的《陷阱》、《对话心灵》、《哀莫大于心死》、《天罡星的眼泪》等。在这些论述和个案实录中,你能充分感受到谈话艺术的魅力。

然而,个别谈话的艺术也同其他任何形式的艺术一样,真正的艺术必定不是某种方法或技巧的简单加工,而是一种感觉,一种态度,一种境界,正如建秋书中所言:个别谈话,谈无定法。我颇为认同。

“无法”即为法,这也许才是一切艺术的真谛,包括谈话艺术——是为序。

谭顶良

2008年8月28日

注:谭顶良,男,1962年生。江苏江阴人。心理学博士。江苏省心理学会理事长、中国心理学会理事,江苏省科学技术委员会委员,江苏省政府重点学科发展与教育心理学首席学科带头人,南京师范大学发展与教育心理学研究所所长、教授、博士生导师。

目 录

基 础 篇

一、说话与谈话 / 3

1.1 语言,人类特有的交际工具 / 3

1.2 语言的由来 / 4

1.3 说话与谈话 / 5

二、个别谈话的类型 / 8

2.1 个别谈话的类型 / 8

2.2 一次性谈话与连续性谈话 / 8

2.3 临时谈话与正式谈话 / 10

2.4 应急谈话与常态谈话 / 11

2.5 咨询类谈话、疏导类谈话和问题类谈话 / 13

三、与服刑人员谈话的“难”与“不难” / 15

3.1 谈话——从事监狱工作的基本功之一 / 15

3.2 与服刑人员谈话的“难” / 16

3.3 与服刑人员谈话的“不难” / 20

四、有的放矢 / 22

4.1 目的性——个别谈话的本质特征 / 22

4.2 设定谈话目的的作用 / 23

4.3 谈话目的的设定 / 24

4.4 谈话目的的控制与调整 / 26

五、“没有调查就没有发言权” / 28

5.1 张某某的“委屈” / 28

5.2 没有调查就没有发言权 / 29

5.3 “调查研究”之于“发言”者的重要性 / 30

5.4 学会正确的调查研究 / 32

【“话”中有话】之一

用艺术解读谈话 用谈话沟通心灵

——读《个别谈话——沟通心灵的艺术》……张伯平 / 35

技 能 篇

六、谈话要“三思” / 41

6.1 “思”是“谈”的前提 / 41

6.2 “思前”——为谈话做准备 / 42

6.3 “思中”——适时调整谈话进程 / 45

6.4 “思后”——及时总结,客观评估谈话效果 / 46

七、说者不能“无心”——个别谈话中的“说” / 49

7.1 一言既出,驷马难追 / 49

7.2 表达准确 / 50

7.3 自圆其说 / 52

7.4 留有余地 / 54

7.5 适当幽默 / 54

八、听的学问 / 57

8.1 谈话离不开听 / 57

8.2 “听”的用处 / 58

8.3 用心倾听 / 61

九、看与说 / 64

9.1 看与说 / 64

9.2 由看到说 / 65

9.3	由说到看 / 67
9.4	观察是双向的 / 69
十、	打铁看火候——个别谈话的适时性 / 71
10.1	姜某某的谈话要求 / 71
10.2	打铁看火候 / 72
10.3	重视谈话的适时性 / 75
10.4	功到自然成 / 77
十一、	以“理”服人 / 79
11.1	以理服人——个别谈话的基本方法 / 79
11.2	以理服人,要言而有理 / 79
11.3	以理服人,要理而有度 / 81
11.4	以理服人,要灵活运用说理方法 / 82
11.5	以理服人,要摆事实讲道理 / 85
十二、	寻找共同点 / 87
12.1	“酒逢知己”与“话不投机” / 87
12.2	共同点的作用 / 88
12.3	寻找共同点 / 93
12.4	正确使用共同点 / 94
十三、	会说话的眼睛——个别谈话中的非言语行为 / 95
13.1	“秋波”的魅力 / 95
13.2	心理咨询中非言语行为的启示 / 96
13.3	监狱民警非言语行为的职业特点 / 98
13.4	个别谈话中常见的非言语行为 / 99
十四、	批评的艺术 / 101
14.1	批评——常见的个别谈话手段 / 101
14.2	批评的时机 / 102
14.3	批评的艺术 / 104
14.4	综合运用,灵活掌握 / 107

十五、个别谈话:谈无定法 / 109

15.1 “智斗”的启示 / 109

15.2 上知天文下知地理 / 111

15.3 一个巴掌拍不响 / 113

15.4 态度决定一切 / 115

【“话”中有话】之二

个别谈话艺术离我们还有多远

——透过张建秋著《个别谈话——沟通心灵的艺术》看差距

……高翔 / 118

心 灵 篇

十六、坐着谈话的好处 / 125

16.1 从蹲着谈话说起 / 125

16.2 为什么不让服刑人员坐着谈话 / 126

16.3 坐着谈话的好处 / 128

十七、理解的力量 / 132

17.1 鲁迅先生《题三义塔》 / 132

17.2 理解,不仅仅是“理解” / 133

17.3 理解在个别谈话中的运用 / 134

17.4 主动理解与“恶”的理解 / 137

十八、“开放”自我 / 141

18.1 自我开放——深度交流的润滑剂 / 141

18.2 “我们都一样” / 142

18.3 开放自我——适当是必要的 / 145

十九、权威不是万能的——个别谈话中的权威问题 / 148

19.1 权威与服从 / 148

19.2 权威的概念及监狱民警的权威问题 / 149

19.3 个别谈话中的权威效应 / 152

二十、跳蚤的故事 / 156

20.1 马卡连柯的“跳蚤”理论 / 156

20.2 一句鼓励的话语,有时就是一团温暖的火焰 / 157

20.3 善于捕捉闪光点 / 158

20.4 肯定与鼓励,永远没错 / 160

【“话”中有话】之三

一叶知秋 心随风动

——近读《个别谈话——沟通心灵的艺术》有感……季承志 / 161

应 用 篇

个别谈话案例实录之一:陷阱 / 169

个别谈话案例实录之二:行凶之后 / 177

个别谈话案例实录之三:对话心灵 / 183

个别谈话案例实录之四:启发与引导 / 201

个别谈话案例实录之五:哀莫大于心死 / 207

个别谈话案例实录之六:“天罡星”的眼泪 / 227

个别谈话案例实录之七:8 分钟——与一个“疑病症”患者的谈话
记录 / 241

个别谈话案例实录之八:当众哭泣留下的阴影 / 254

【“话”中有话】之四

一本实用的手边书

——读《个别谈话——沟通心灵的艺术》……郭维维 / 264

【“话”中有话】之五

读《个别谈话——沟通心灵的艺术》有感……邓 盾 / 267

再版后记 / 270

附录 1

第一版后记 / 272

附录 2

加印附记 / 274