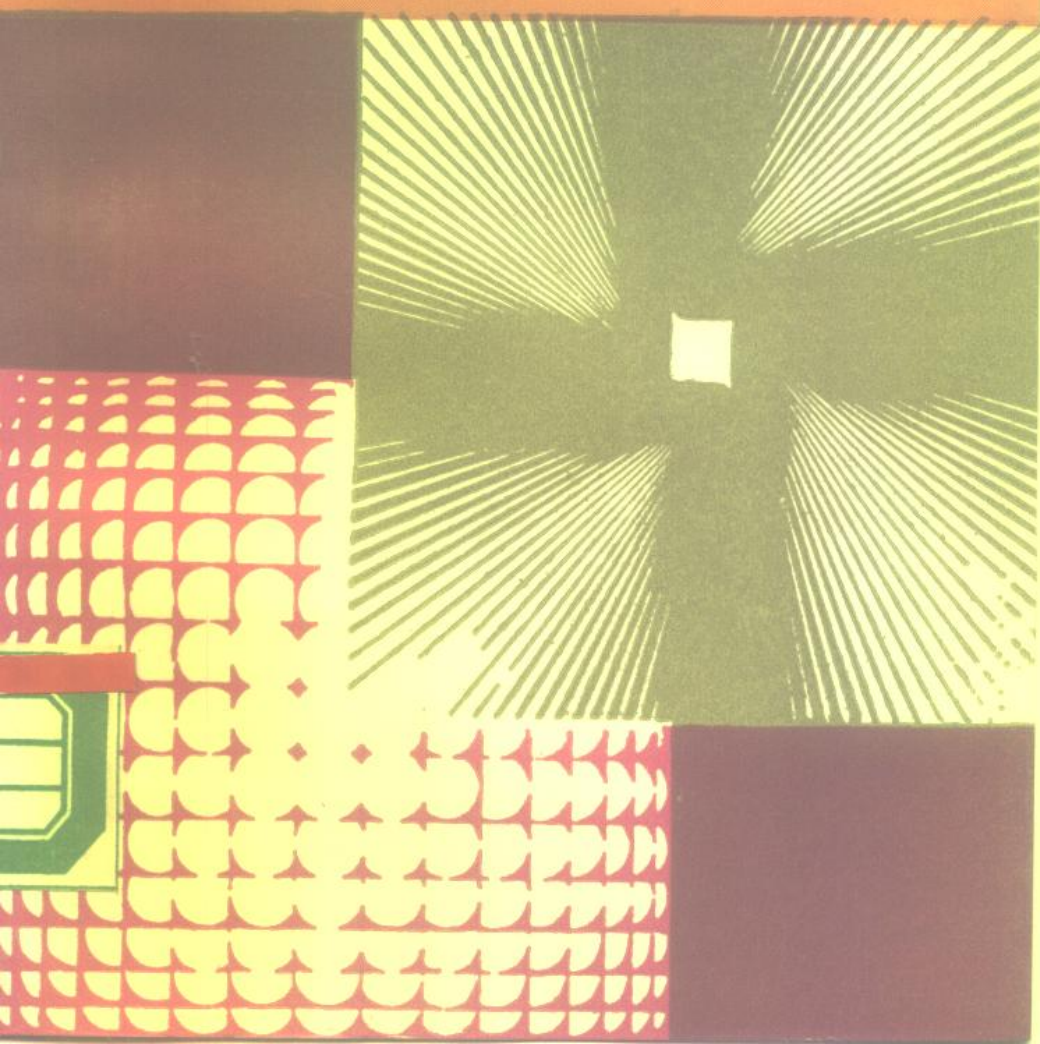


软科学丛书

社会沟通论

钟 坚 王 妙 甘敬东



软科学丛书

社会沟通论

钟 坚 王 妙 甘敬东

浙江教育出版社

责任编辑 索笑冰

封面设计 杨 光

软 科 学 丛 书

社 会 沟 通 论

钟 坚 王 妙 甘敬东

浙江教育出版社出版 浙江省新华书店发行
(杭州市武林路125号) 浙江新华印刷厂印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 9.125 插页 2 字数: 207000

印数: 00001—7650

1988年12月第1版 1988年10月第1次印刷

ISBN 7-5338-0391-4/G·392 定 价: 2.10元

序

吴明瑜

在全国软科学研究工作座谈会召开不久，由《科学学与科学技术管理》杂志社等五个单位发起，1986年10月，又在河南郑州举行了青年软科学研究座谈会。两个会都开得很热烈，不但交流了经验，而且组织了队伍。不仅说明我国软科学研究近年来有了迅速的发展，而且表明我国的软科学研究后继有人，充满着生机和活力。在青年软科学研究座谈会上，浙江教育出版社的领导同志为了鼓励、支持青年们探索新路，热情地提出将目前我国中青年在软科学研究工作中所取得的成果，编成丛书，向全社会发行。这是一件很有意义的事情。

科学技术是推动人类社会发展的强大的革命力量。作为人类认识和改造客观世界的武器，科学技术的一种重要功能是运用科学的思维方法、知识体系和先进的技术手段，进行综合研究，解决经济与社会发展中的宏观决策问题。也就是软科学研究的重要使命。

现代科学技术的发展和社会进步，正在把自然科学和社会科学紧密地结合起来，使两者互相渗透、融合和交叉越来越广泛。软科学，就是这种渗透交叉的产物。软科学研究是多门类、跨学科的宏观综合研究。它利用现代自然科学、工程技术和社会科学的一些原理和方法，采用电子计算机等先进运算和测试手段，把定量分析同定性分析结合起来，对极其复杂的经

6027467

济社会现象及各种相关因素进行综合的研究、测算和推导，提供可供选择的合理方案，从而把决策工作建立在精密的科学论证基础上。这种方法在国外经济社会生活的许多方面，得到了广泛的应用，并取得了重大的成功。在我国近年来也逐步为人们所熟悉和采用，同样取得了重大的成功。而且由于我们有马克思主义的认识论和方法论的指导，又有国家对经济、社会发展的宏观指导，因而不仅在软科学研究方面可望取得更大突破，而且也确实有广阔的应用天地可以发挥作用。

软科学在我国的发展还具有鲜明的实践性、时代感和使命感。过去，国内外有些学者往往花许多时间去讨论软科学的定义。我们建议当前我们可以不必对软科学的定义多花功夫去争论，而应该多下些功夫去研究对时代实践有现实意义的重大问题。任何新兴学科，一开始定义、范畴等都不是那么清楚的，而要随着学科的发展，逐步充实和完善。

我们觉得，当前有五个方面的题目迫切需要软科学研究工作者去探求答案：

第一类题目，制订正确的发展战略。

战略一词长期用于军事。现在讲的发展战略意义更为广泛，涉及到经济、社会生活的总体。当然层次可以是国家的或区域的。比如，党的十二大提出了到本世纪末的战略目标，就需要有长期的经济社会发展战略及规划。设想和预测15年后中国的产业结构会发生什么变化，人们的消费结构又朝什么方向改变？最近10多年来，世界上发达国家随着新的技术革命的出现，产业结构迅速变化。我们国家有自己的特点。我们要同时完成两次产业革命的历史任务，在相当长时间内，传统工业还要有大的发展，新兴产业也要加速赶上去，究竟怎样的结构才是可行的合理的？这就需要做各种各样的计算和细致的研

究。发展战略研究必须把国家宏观的战略研究同区域的部门的发展战略密切结合起来。比如，深入到市、县一级开展发展战略研究，才能取得更为重大的成效。

第二类题目，制定技术经济政策。

各行各业都有技术经济政策的问题。例如交通。长期以来，我们对投资政策重视不够，尤其是对公路、水运、航空的发展重视不够，使整个交通运输的结构不尽合理。水运是投资少、运量大、效益高的运输方式。铁路最适合于中长途大宗货物的运输，最怕走走停停，零担货物上上下下。要使有限的铁路货运能力得到更好的发挥，就应采取必要的政策，包括提高短途和零担运输价格，促使一部分短途货物由公路分流。……总之，这就需要有一系列技术的经济的政策促进综合运输网和综合运输能力的形成。

第三类题目，对未来各个方面进行预测、分析。

没有预测，确定战略、制定政策，都会有一定的盲目性。预测分析是软科学研究的重要方面。科技、经济、社会各个方面都要有科学预测，可以大大加强我们工作的自觉性。比如人口问题，一个穷国，人口越多会越穷。而人口问题必须注意长期预测。现在我国平均年龄69岁多一点，所以至少要作70年的预测。要建立各种人口增长模型。生一个怎样，生两个怎样，不同的年龄结构对经济影响怎么样，等等。

第四类题目，重大项目的可行性评价。

重大建设工程项目的决策必须在搜集大量科学数据、作了充分可行性研究之后。这几年来，各方面都重视加强可行性论证工作了。比如，三峡工程要不要上，什么时候建，建多高的坝，有关方面就组织了许多专家进行论证。把防洪、发电、航运、调水等四个目标统筹考虑。把技术上的可能性同投资效

益、生态环境影响、移民的社会经济问题综合进行评价。现在还在论证之中。软科学研究在这一方面是可以大有作为的。

第五类题目，要注意软科学研究的基本建设。

软科学是现代自然科学和社会科学交叉发展而逐渐形成的一组具有高度综合性的新兴学科群。它本身还在发展之中，因此还要注意加强软科学的学科建设。这方面也有许多工作要做。我们这套丛书的意义之一，就是推动和普及这方面的工作。

软科学研究有两个显著的特性：实践性和综合性。离开了实践，不进行综合，就失去了软科学研究的意义。要推动和加强软科学研究的基本建设，必须重视各类数据库的建立。没有科学的数据分析，软科学没有定量和定性的依据，也就失去了基础。长期以来，我们对统计数据不重视，许多数据不精确、不可靠。人口普查以后，人口数据比较清楚了。但还要持续跟踪。我国的耕地面积至今众说纷纭，究竟是15亿亩，还是20亿亩，出入甚大。所以，急需有人去做这方面的工作，到这些领域中去开拓、探索。

软科学研究在我国已经有了可喜的发展，但软科学研究还刚刚开始，在研究和实践中还存在着不少问题，这些问题只能在发展中逐步解决，随着社会主义现代化建设的深入，随着决策工作民主化和科学化发展，我国软科学研究必将出现更加欣欣向荣、蓬勃发展的新局面。

我们这套丛书，是全国第一套公开发行的“软科学丛书”，它表明我们的软科学研究不仅有了一支队伍，而且有了一批成果，希望它们能引起全国科技工作者、经济工作者，特别是决策工作者的关心和兴趣。这套丛书我们还将出下去，使之不断完善。

1987年3月

《软科学丛书》

主 编

吴明瑜 何钟秀

副 主 编

曹成章 冯之浚

何根祥 郭英英

目 录

第一章 社会沟通的呼唤	1
第一节 社会沟通的历史回顾	1
第二节 时代对社会沟通的呼唤	3
第三节 社会沟通对理论的呼唤	7

第二章 社会沟通的概念	9
第一节 社会沟通的定义	9
第二节 社会沟通的特点	16
第三节 社会沟通的界说	23
第四节 社会沟通的分类	28

第三章 社会沟通的主体	34
第一节 社会沟通主体的构成	34
第二节 社会沟通主体的特点	38
第三节 社会沟通主体的能力要求	43

第四章 社会沟通的客体	52
第一节 沟通客体的一般特点	52
第二节 情感	57
第三节 情报	63
第四节 思想	68

第五章 社会沟通的工具	76
第一节 社会沟通的基本工具——语言	76

第二节	社会沟通的非言语工具	84
第三节	社会沟通的其他辅助工具	91
第六章	社会沟通的渠道	100
第一节	正式沟通渠道	100
第二节	非正式沟通渠道	108
第三节	社会沟通渠道的综合使用	112
第七章	社会沟通的网络	115
第一节	社会沟通网络的特点及类型	115
第二节	沟通网络的线条	122
第三节	沟通网络的层次	126
第四节	沟通网络的跨度	130
第五节	沟通网络的方向	134
第六节	社会沟通网络的“魔方”	138
第八章	社会沟通的方式	145
第一节	对话	145
第二节	聚会	156
第三节	演讲	159
第四节	书信与文件来往	163
第九章	社会沟通的方法	168
第一节	行政方法	168
第二节	法律方法	172
第三节	经济方法	175
第四节	心理方法	178
第十章	社会沟通的功能	181
第一节	创造	131

第二节	激励	186
第三节	决策	190
第四节	控制	195
第五节	协调	199
第十一章	社会沟通的障碍	204
第一节	语言障碍	204
第二节	习俗障碍	208
第三节	观念障碍	212
第四节	角色障碍	216
第五节	舆论障碍	221
第六节	心理障碍	224
第七节	组织障碍	229
第十二章	社会沟通的优化	236
第一节	及时原理	236
第二节	真实原理	239
第三节	适量原理	242
第四节	整分合原理	247
第五节	弹性原理	252
第六节	有效原理	255
第十三章	社会沟通的技巧	260
第一节	社会沟通的基本技巧	260
第二节	说服他人的技巧	266
第三节	幽默	270
第四节	沟通场景的安排技巧	274
参考文献		279
后记		281

第一章

社会沟通的呼唤

第一节 社会沟通的历史回顾

正如人们早在懂得辩证法之前就已经在辩证地思维着一样，社会沟通一直是人类伟大实践活动的一部分。

古代的沟通行为主要是口传。古代波斯人盛行“喊话站”，把一些嗓门大、声音高的人安排在塔顶上，从一个塔顶到另一个塔顶实行传话。公元前490年，雅典人击退了波斯军队的进犯，为了及时传递胜利消息，长跑能手斐力庇第斯不顾伤痛，以飞快的速度从马拉松跑到了雅典中央广场，对盼望的人群激动地喊了声“大家欢庆吧，我们胜利了！”之后，就倒在地上牺牲了。这个原始的沟通壮举成为当今举世瞩目的奥运会上一个竞赛项目——马拉松长跑的起源。

自从有了文字，信息就被一个个的符号所代替。公元105年，中国发明了纸和墨，现代意义上的信函由此而生。14世纪时，罗马人首先建立了一个广泛的信差服务网络——“公共邮路”，以快马传递的方式为全欧洲的君王皇族、诸侯将军提供信息和其它服务。直到1837年，英国的邮局才首开面向整个社会的先河。

邮局的服务，可以满足人们远距离沟通的需要，但是不迅

速。对一些交通不发达的穷乡僻壤来说，交流一次信息可能要几个月，免不了要误事。尤其在战争年代，由于情报的过时而造成的重大损失多得难以计数。1844年，塞缪尔·莫尔斯发明了电报，首次把电报讯号从华盛顿传送到巴尔的摩。电报的发明，是沟通工具的一大飞跃。然而，打电报需要特殊的技能，不能为大多数人利用。于是，1876年，贝尔发明的电话应运而生。

无论电话还是信件，都不能让千百万人同时得到信息。为了弥补这种沟通缺陷，人们同时又创造了大规模的传播媒介——刊物和广播。

刊物的兴起孕育了近半个世纪。1221年，中国首先发明了木制活字，开创了印刷业的先声。1445年，中国把它改成铜制活字。11年后，德国的古腾伯格将这一技术引入欧洲，并完善了铸造金属活字的设备，发明了世界上第一台手摇金属活字印刷机，首次将机械技术用于印刷术。1638年，哈佛学院的清教徒们建立了英国第一个印刷所。1690年，第一份报纸《公共事务报》在波士顿出版。1731年，第一份杂志《绅士杂志》在伦敦出版。1800年创造的铁制印刷机每小时可印250份印刷品，而1846年问世的轮转印刷机则将每小时的印数猛增到20 000份。从此，欧美的书籍大量印行，为文化的广泛传播、教育的普及提供了基础。到19世纪后半叶，书籍、报刊、杂志已深入社会的下层人民之中。

广播兴起于20世纪20年代。广播使全体社会成员同时得到最快的信息。精心设计的信息领域如今已成为第三产业的重要部门。到20世纪中叶，开始出现声形并茂的电视。1946年，美国哥伦比亚广播公司和全国广播公司播出了彩色电视节目。1956年，贝尔电话公司发明了可视电话。1957年，苏联发射了

第一颗人造地球卫星，它的真正意义，与其说是开创了宇航时代，不如说是开创了全球性卫星通信时代。1962年，通过通讯卫星进行国际实况转播的试验成功。1974年，美国第一次向宇宙发送无线电信号，并期待到21世纪中叶接收到“回电”。1981年，美国“哥伦比亚号”航天飞机发射成功并返回地面，表明航天飞机建立的信息网络将把全球联成一个整体，地球将魔术般地缩小，“世界村”的预言不再是可望而不可及的神话了。

我们可以说，在一定的意义上，整个人类发展史也就是一部社会沟通发展史。

第二节 时代对社会沟通的呼唤

对我们来说，重要的是今天和明天。

逻辑推演或许是灰色的，然而生活之树是常青的。如果把现代社会比作一只三足巨鼎，那么，科学、技术、管理就是这个社会赖以站立的三大支柱。正视现实，不能不注意到“支柱”对社会沟通的呼唤。

首先，现代科学的高度综合化正呼唤社会沟通来穿针引线。

科学的发展经历了一个“综合——分化——综合”的否定之否定的发展过程。当前正处于新的综合阶段，大量边缘学科、横向学科、综合学科正在冲破数百年来由于科学知识急剧分化所形成的“信息壁垒”，如雨后春笋般地涌现。甚至被誉为人类知识库两极的语言学和数学，也由于现代通讯技术与电子计算机的纽带而“喜结良缘”，数理语言学就是两者相互沟通的结晶。自然科学与社会科学在思想和方法方面的相互渗

透中获得了新的天地。热动力学中“熵”的概念被引入经济学；电子学中“阈值”概念被引入心理学；横纵方法、计量方法、元素分析方法几乎遍及所有的社会科学领域。而社会科学中的“系统分析”、“模糊集合”、“目的的假定”等思想和概念也被自然科学吸收。科学发展的日益综合化，要求更多的社会沟通来穿针引线，以抛弃各研究部门之间壁垒分明、“老死不相往来”的旧传统，跟上思想碰撞、联合研究、集体攻关的世界大科学潮流。

其次，现代技术的加速生产化正呼唤社会沟通来劈山架桥。

技术是科学与生产的中间环节，对整个社会经济的发展有着举足轻重的地位。战后的英国仍然保持着科学巨星辈出的光荣传统，若以人口平均数而言，它仍是获得诺贝尔科学奖最多的国家。但由于它对应用技术的研究不够重视，因而经济却在走下坡路。第二次世界大战以后，英国的经济居世界第二位，六十年代被西德赶上，七十年代又被日本和法国赶上，退居世界第五位。与此形成鲜明对比的是，日本的科研部门在大量吸收西方新的科研成果的基础上，把研究的重点放在应用技术上，尤其着重于引进成果的消化、吸收和发展上，比较及时地把科学上的新发现应用到产品中去，使它的经济得到了飞速的发展。无怪乎英国工程技术调查委员会经过三年的考察研究，发出了“工程技术——我国的未来”的呼吁。可见，在“科学——技术——生产”一体化的链条中，强化科研部门与生产部门的沟通，加速技术生产化乃是当务之急。

长期以来，我国的科技与生产也存在“两张皮”的问题。实验室为研究而研究，取得的成果大量流为“三品”（样品、礼品、展品）之后就无人问津了。如此只“播种”不“收

获”，造成了极大的浪费。科学家为此大声疾呼：要实行两条腿走路的方针，不仅要重视摘取“哥德巴赫猜想”之类的桂冠，同时更要重视为社会创造经济价值的工程技术。科技体制改革的实质就是要劈开挡在科研所门前的大山，架起走向生产第一线的桥梁。而这个“劈开”和“驾起”都离不开社会沟通的“神力”。科研单位与生产单位之间的“攀亲风”实际上就是社会沟通之风。

最后，现代管理的趋向人本化正呼唤社会沟通的全面渗透。

无论是人群关系学说，需要等级学说还是两种因素学说，也无论是X理论、Y理论还是Z理论都正在由传统的以“事”为中心，发展到以“人”为中心；由原来的对“纪律”的研究，发展到对“行为”的研究；由原来的“监督”为主，发展到以“人性激发”为主；由原来的“独裁式”管理，发展到吸收职工参与决策的“民主式”管理。美国加利福尼亚大学管理系日裔美籍教授威廉·大内提出的Z理论认为，现代工业社会对人类生活的最大伤害，莫过于破坏了人与人之间的亲密感情。社会的亲密性一旦瓦解，人们就会丧失对本社团的责任感，就会有一种失落感或孤独感，导致人们成为一盘散沙。据此，Z理论主张企业主必须对雇员以诚相待，使雇员对企业怀着“集体主义感情”，将企业看作是“大家庭”，这样，才能使企业主和雇员双方的积极性融为一体。尽管在资本主义条件下，Z理论只是表达了一种善良的愿望，但它提出的建立一种平等和谐的人际关系，使劳动者充分发挥自己的潜能，达到全面发展自己的境界。这种主张确实反映了现代社会对管理的一个根本要求。美国未来学家约翰·奈斯比特在《大趋势》一书中表达了相似的意见。他认为，社会里高技术越多，人们就越

希望创造高情感的环境。新信息时代技术的成败，取决于高技术与高情感相平衡的程度。

以人为本的管理趋向必然对社会沟通寄予更大的希望。因为只有有良好的社会沟通的社会中，人心才能趋向一致。现代管理不仅要求管理者之间保持沟通，更要求管理者与被管理者之间有良好的沟通；不仅要求目标、任务、纪律等方面的“硬”沟通，更要求思想、情感、知识等方面的“软”沟通；不仅要求企业内部的微观沟通，更要求企业之间、企业与社会之间的中观的和宏观的沟通，以协调好企业小系统与社会大系统的关系。管理领域，是社会沟通大有前途的用武之地。

时代对社会沟通的呼唤当然不限于经济领域。联邦德国与民主德国、南朝鲜与北朝鲜已经有了微妙的对话动向。中英、中葡通过协商，已经圆满地解决了香港、澳门问题。台湾海峡两岸的炎黄子孙正为“三通”（通邮、通航、通商）而积极努力。毫不夸张地说，社会沟通是当今世界一股不可阻挡的历史潮流。

未来学家已作出断言：世界正步入信息时代。美国劳工部估计，到2000年，大约有4500万工作岗位是为信息处理服务的，占美国职工总数的一半以上。尽管人们现在对于“信息社会”的观点不尽相同，但有一点认识是相同的：在下一个世纪，社会变化的源泉之一将是信息和知识。谁不重视信息战略，谁就会落后于时代。如果我们对此不抱疑义，那么我们可以进一步断言：世界也正在走向沟通时代。理由很简单：沟通是信息的生命之所在。