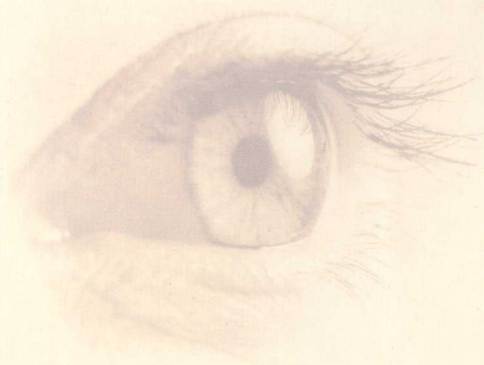


张建秋 著



Ge Bie

个别谈话

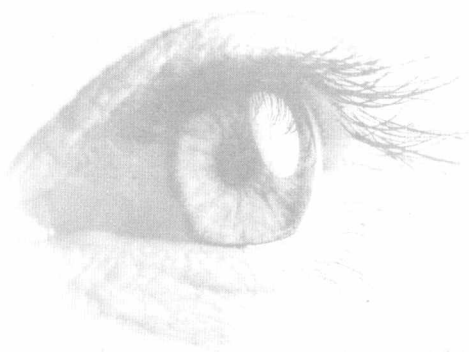
——
沟通心灵的艺术

Zan Hua

凤凰出版传媒集团

江苏教育出版社
JIANGSU EDUCATION PUBLISHING HOUSE

张建秋 著



个别谈话

——
沟通心灵的艺术

凤凰出版传媒集团

江苏教育出版社
JIANGSU EDUCATION PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

个别谈话:沟通心灵的艺术 / 张建秋著. —南京:江苏教育出版社, 2008. 10

ISBN 978 - 7 - 5343 - 8837 - 8

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 156211 号

书 名 个别谈话——沟通心灵的艺术
作 者 张建秋
责任编辑 孙兴春
出版发行 凤凰出版传媒集团
江苏教育出版社(南京市马家街 31 号 210009)
网 址 <http://www.1088.com.cn>
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华发行集团有限公司
照 排 南京前锦排版服务有限公司
印 刷 江苏新华印刷厂
厂 址 南京市张王庙 88 号(邮编 210037)
电 话 025 - 85521756
开 本 880 × 1240 毫米 1/32
印 张 9.375
字 数 226 800
版 次 2008 年 10 月第 1 版
2008 年 10 月第 1 次印刷
书 号 ISBN 978 - 7 - 5343 - 8837 - 8
定 价 28.00 元
批发电话 025 - 83260760, 83260768
邮购电话 025 - 85400774, 8008289797
短信咨询 10602585420909
E-mail jsep@vip.163.com
盗版举报 025 - 83204538

苏教版图书若有印装错误可向承印厂调换
提供盗版线索者给予重奖

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。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;在谈话案例实录部分,作者站在理性的角度,对有些关键之处做简要的分析和提示,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、做报告等集体教

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,使得“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做出贡献。

李豫黔*

2008年8月11日

* 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,司法部监狱管理局副局长。

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工夫的，而对于我以及与我一样的人来说，也许是在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

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,思想情感能发生变化——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。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案例实录,字里行间无不渗透了这一主题。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

* 谭顶良,男,1962年8月生。江苏江阴人,教育学博士。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

序一 / 1

序二 / 1

1 说话与谈话 / 1

1.1 语言,人类特有的交际工具 / 1

1.2 语言的由来 / 2

1.3 说话与谈话 / 4

2 个别谈话的类型 / 6

2.1 个别谈话的类型 / 6

2.2 一次性谈话与连续性谈话 / 7

2.3 临时谈话与正式谈话 / 8

2.4 应急谈话与常态谈话 / 10

2.5 咨询类谈话、疏导类谈话和问题类谈话 / 12

3 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” / 21

4 谈话要“三思” / 23

4.1 “思”是“谈”的前提 / 23

4.2 “思前”——为谈话做准备 / 25

4.3 “思中”——适时调整谈话进程 / 28

4.4 “思后”——及时总结,客观评估谈话效果 / 30

5 说者不能“无心”——个别谈话中的“说” / 32

5.1 一言既出,驷马难追 / 32

- 5.2 表达准确 / 34
- 5.3 自圆其说 / 36
- 5.4 留有余地 / 38
- 5.5 适当幽默 / 39
- 6 谈话中的听 / 41
 - 6.1 谈话离不开听 / 41
 - 6.2 “听”的用处 / 42
 - 6.3 用心倾听 / 46
- 7 看与说 / 49
 - 7.1 看与说 / 49
 - 7.2 由看到说 / 50
 - 7.3 由说到看 / 53
 - 7.4 观察是双向的 / 56
- 8 坐着谈话的好处 / 58
 - 8.1 从蹲着谈话说起 / 58
 - 8.2 为什么不坐着谈话 / 60
 - 8.3 坐着谈话的好处 / 62
- 9 理解的力量 / 66
 - 9.1 鲁迅先生《题三义塔》 / 66
 - 9.2 理解不仅仅是“理解” / 67
 - 9.3 理解在个别谈话中的运用 / 69
 - 9.4 主动理解与“恶”的理解 / 73
- 10 寻找共同点 / 77
 - 10.1 “酒逢知己”与“话不投机” / 77
 - 10.2 共同点的作用 / 79
 - 10.3 寻找共同点 / 84
 - 10.4 正确使用共同点 / 86
- 11 有的放矢 / 87
 - 11.1 目的性——个别谈话的本质特征 / 87
 - 11.2 设定谈话目的的作用 / 88

- 11.3 谈话目的的设定 / 90
- 11.4 谈话目的的控制与调整 / 92
- 12 “没有调查就没有发言权” / 94
 - 12.1 张某的“委屈” / 94
 - 12.2 没有调查就没有发言权 / 96
 - 12.3 “调查研究”之于“发言”者的重要性 / 97
 - 12.4 学会正确地调查研究 / 99
- 13 “开放”自我 / 103
 - 13.1 自我开放——深度交流的润滑剂 / 103
 - 13.2 “我们都一样” / 104
 - 13.3 开放自我——适当是必要的 / 109
- 14 会说话的眼睛——个别谈话中的非言语行为 / 111
 - 14.1 “秋波”的魅力 / 111
 - 14.2 心理咨询中非言语行为的启示 / 112
 - 14.3 监狱民警非言语行为的职业特点 / 115
 - 14.4 个别谈话中常见的非言语行为 / 116
- 15 打铁看火候——个别谈话的适时性 / 119
 - 15.1 姜某某的谈话要求 / 119
 - 15.2 打铁看火候 / 120
 - 15.3 重视谈话的适时性 / 124
 - 15.4 功到自然成 / 127
- 16 批评的艺术 / 128
 - 16.1 批评——常见的个别谈话手段 / 128
 - 16.2 批评的时机 / 130
 - 16.3 批评的艺术 / 132
 - 16.4 综合运用,灵活掌握 / 136
- 17 以“理”服人 / 138
 - 17.1 以理服人——个别谈话的基本方法 / 138
 - 17.2 以理服人,要言而有理 / 138
 - 17.3 以理服人,要理而有度 / 140

- 17.4 以理服人,要灵活运用说理方法 / 142
- 17.5 以理服人,要摆事实讲道理 / 145
- 18 权威不是万能的——个别谈话中的权威问题 / 148
 - 18.1 权威与服从 / 148
 - 18.2 权威的概念及监狱民警的权威问题 / 149
 - 18.3 个别谈话中的权威效应 / 152
- 19 跳蚤的故事 / 157
 - 19.1 马卡连柯的“跳蚤”理论 / 157
 - 19.2 一句鼓励的话语,有时就是一团温暖的火焰 / 158
 - 19.3 善于捕捉闪光点 / 160
 - 19.4 肯定与鼓励,永远没错 / 162
- 20 个别谈话:谈无定法 / 163
 - 20.1 “智斗”的启示 / 163
 - 20.2 上知天文下知地理 / 165
 - 20.3 一个巴掌拍不响 / 168
 - 20.4 个别谈话,谈无定法 / 170
- 个别谈话实录 / 173
 - 陷阱 / 173
 - 行凶之后 / 182
 - 对话心灵 / 189
 - 启发与引导 / 211
 - 哀莫大于心死 / 218
 - “天罡星”的眼泪 / 242
 - 8分钟——与一个“疑病症”患者的谈话记录 / 258
 - 当众哭泣留下的阴影 / 272
- 后 记 / 284



说话与谈话

1.1 语言,人类特有的交际工具

人类学和进化论的常识告诉我们,人类之所以是人类,一是能直立行走,二是能用语言交流。因为直立,所以能看得更远,发现更多的未知世界;因为有语言,所以能使弱小的单个的人变成一个强大的集体,战胜其他动物的进攻和恶劣的自然环境,并且在交流中促进思维的发展,使人越来越聪明。所以,直立行走和语言的产生,都使人成为了“人”,成为人与其他动物的本质区别。

语言伴随着人类已经经历了数万年的历史,并且必将继续与人类相伴走向永远。人类离不开语言,语言也离不开人类。*语言作为人类特有的交际工具,必然地因人类生而生,因人类亡而亡。有人认为动物也有语言,如鸟鸣、狗吠、猪叫、虎啸,等等。不仅如此,据说动物还有方言。有人做过实验,法国的乌鸦听不懂美国乌鸦的叫声,把美国乌鸦的惊叫声录音,放给美国的乌鸦听,能吓跑它们,拿到法国放,法国的乌鸦听了竟然无动于衷,不知所云。同是一种动物,可以发出不同的声音,有求偶的语言,有觅食的声调。^①

动物的这些鸣叫声真的就能称之为“语言”吗?答案显然是否定的。因为无论动物的鸣叫声多么悦耳动听、丰富多彩,它们充其量只是建立在遗传基础上的、发自本能的“传递某种信息的交际方式”,而根本无法与人类语言相提并论。“动物语言不可能像人类语言一样承载着人类对客观世界的抽象认识,动物‘语言’只是本

^① 胡晓研主编:《语言学概论》,东北师范大学出版社 2006 年 12 月第一版,第 46 页。

能,人类语言却体现着对外界的认识、分析和判断”。^① 人类语言与动物语言存在着本质区别,主要表现在人类语言具有社会性、单位明晰性、任意性、传授性、历史继承性等特点。^② 因此,人类语言这些独特的特性决定了只有我们人类才有创造、掌握并使用语言的本领。

1.2 语言的由来

这实在是个十分复杂而且大概至今仍未得到权威结论的问题,当然也不是在我这里所要和所能解决的问题。但既然涉及到语言问题,我想还是有必要对语言的由来做一简要介绍。

关于语言的由来,近代以来根据有关学者的研究,主要有这样一些观点:

1. 摹声说

认为语言起源于对外界声音的模仿。我国清代学者张行孚在《说文发疑》中就有“字音每象物声”的主张。

2. 感叹说

认为语言起源于原始人对各种感受的感叹。古希腊的伊壁鸠鲁学派就持这种看法。

3. 劳动叫喊说

由19世纪70年代哲学家诺埃利提出,认为语言起源于伴随劳动而发出的叫喊。这种叫喊演变为劳动号子,进而发展为原始语言。

4. 社会契约说或约定说

正式提出这一说法的是18世纪中叶的卢梭。这种说法认为原始人没有语言,后来大家彼此约定,规定了一些事物的名称,就

① 胡晓研主编:《语言学概论》,东北师范大学出版社2006年12月第一版,第41页。

② 同上书,第47—48页。

产生了语言。

5. 手势说

最早由德国心理学家冯特提出,后来得到苏联语言学家马尔的支持。该说法认为原始语言不是有声语言,而是手和身体的姿势,后来在这些手势和身姿的基础上才逐渐发展出的有声语言。^①

除了以上几种观点外,在我国一般比较认可和接受的观点是“劳动创造”说。

马克思主义的经典作家告诉我们,语言是人在劳动过程中创造出来的。恩格斯在《劳动从猿到人转变过程中的作用》中提出了著名推断:“语言是在劳动中并和劳动一起产生的。”^②为什么说语言是“劳动创造”的呢?有学者认为,集体劳动需要协调步伐,需要交流经验,于是提出了创造语言的必要性。远古祖先在劳动中,前肢与后肢逐渐分工,开始直立行走,发音器官得到了改善:肺部不再受到压迫,呼吸变得自由;气流通道由直变弯,有利于节制气流;声带下移,口腔变得灵活起来。而且,随着生产力的提高,饮食结构的变化带来了营养条件的改善,视野逐渐开阔,思维能力有了飞速发展。这些变化为语言的产生提供了生物学和心理学的基礎。但是,这一学说并没有解决语言发生的具体过程,因此对语言起源问题的解释还是不完备的。^③虽然恩格斯关于劳动创造语言的论断需要进一步完善,但就目前而言应该是最具有权威性的解释。

但在古时候,人们由于受知识的局限,对很多事物的认识都非常单纯甚至谬误,或者借助于想象编造出神话故事来解释一些事物和现象的发生发展变化情况,对语言由来的认识也是如此。在西方的《圣经》中就有关于语言的起源的传说。中国古代也有仓颉造字的传说。《淮南子·本经训》中记载:“昔者,仓颉作书,而天雨

① 刘艳春著:《语言交际概论》,北京大学出版社2007年6月第一版,第11—12页。

② 《马克思恩格斯选集》第3卷,人民出版社1972年版,第511页。

③ 刘艳春著:《语言交际概论》,北京大学出版社2007年6月第一版,第11页。

粟，鬼夜哭。”

古人创造语言是用来交流、沟通、建立联系、传情达意的。从语言发生学的观点看，语言被分成口语和书面语两大类。^①说话正是口语的表征，是口语的另一种表达方式。而从使用语言的方便、实用、易学等角度来看，显然，口语要比书面语容易掌握和使用。从这个意义上说，口语也要早于书面语的创造与应用。

1.3 说话与谈话

说话与谈话虽然都是用口，通过语音进行交流的言语形式，但两者是有显著区别的。

所谓说话，也就是人们在社会交际中借助语音传递信息、交流思想感情的一种言语形式。同凭借文字来交流思想感情的书面语比较，说话具有多边性、即时性、复合性等特点。所谓多变性，指的是说话交际的内容和表达方式变化多且快。比如聊天、座谈、讨论、辩论、谈话等言语交际模式，是由双方甚至多方共同参与调节的，并且常常以对方的回答、补充或质疑、反驳为连接点，因而要求听说双方都要随机应变，随时根据对方的反应，调整自己的表达方式和内容。所谓即时性，指的是说话必须一句接一句，中间不能有较长时间的停留，要求说话人尽快把想表达的思想情感转换成相应的语言；另一方面也要求听话者能理解对方说话的含义，以作出相对应的语言反应。所谓复合性，指的是人在说话时口头表达的语言和非语言因素相结合。例如言语时的现实情境、言语者的表情、动作等肢体语言结合在一起，一个人在说话时眉飞色舞，说明他心情比较激动、愉快，富有表现力；一个人说话时愁眉苦脸，语速缓慢，说明他遇到了伤心事。他们这些愉快或悲伤的表情，与他们说话的内容结合在一起，能起到书面语言无法达到的语言魅力，从

^① 韩荔华著：《语言应用研究论集》，旅游教育出版社2007年3月第一版，第114页。