

基层热点话题·如何对接新生代官兵

谈心,是我军开展经常性思想工作的一个重要“法宝”。各级首长机关很重视,基层营连天天抓落实,但谈心效果究竟如何?在调查中,记者发现了一些值得注意的现象——

有的带兵人满口大道理,只满足于“谈了”,而不看“谈得如何”;有的带兵人自己背着“思想包袱”,却去给别人“卸包袱”;还有

一路采访,一路观察,记者听到许多基层官兵对谈心话题的困惑和思考,也看到了他们的创新和探索。带兵有感情,谈心才走心;官兵一条心,才能越谈越贴心。本期和下一期《军营观察》,我们聚焦谈心这个老话题,共同关注和探索新时期基层开展谈心工作那些事。

谈心：一个老话题的新解析

■本报记者 陈典宏 通讯员 骆瑶 叶津华



第742期

记者调查

一边是交心交流的迫切需要,一边是谈不出来、不会谈的尴尬

上任没几天,某连指导员就与全班人员谈了个遍,慢的半个小时,快的仅数分钟。一天晚上,从看完新闻联播到点名前,进出指导员房间的就有6名战士。

从外单位调任新连队,这名指导员对战士最初的了解几乎全部来自花名册。谈心的开场,往往是指导员确认战士的基本信息,随后就是询问家里情况、下一步打算等。我问你答,填满“知兵录”上未显示的那些信息后,双方常常陷入“尬聊”。

指导员办公桌前这把椅子,随着战士的进进出出,热了冷,冷了又热。

后来,大部分战士都表示,不愿再坐上那张椅子,因为感觉“如坐针毡,像犯了事儿”。

谈心难交心,这样的情况并非个例。

谈心是做好经常性思想工作的一种随机教育方法。谈心,是打开心灵的钥匙,是经常性思想工作的有效手段,也是我军政治工作的优良传统,其目的是交流思想、增进了解、融洽感情、提高觉悟。

为确保谈心制度有效落实,一些基层部队专门规范配发了《谈心记录本》。然而,谈心要谈到什么程度,很难做出硬性要求,谈心的效果也没有衡量指标。这也导致一些谈心仅仅停留在纸面记录上。

显然,一些战士对这种“纸上谈心”并不买账,认为被作为“谈心对象”记录在本子上,“就像被调查询问,不光彩”。一名新战士得知自己和指导员谈心时说的话被记录在《谈心记录本》上之后,表示“以后不会再吐露心声”。

除了记录本这个尴尬的存在,另一个现象也引人深思。第75集团军某旅宣传科科长张政庭介绍,基层干部基本上都没有受过谈心方面的系统培训,也很少有人觉得谈心需要培训,“不就是聊天嘛,谁还不会聊天呢?”

然而,现实是一些带兵人说起话来“高大上”,开口闭口“想当年”,关心问候“老三样”,不管跟谁谈,都是“一个调”;不管谈什么,都是“老一套”。

不少基层干部不懂谈心的技巧,缺乏对官兵不同性格特点的研究,开门见山,单刀直入,结果不但官兵心里疙瘩没解决,反而令问题加剧。

“关于怎么谈心,我还被战士‘指导’过!”某连指导员说起他刚上任时的一段经历——

面对具有鲜明网络时代特征的“拇指一族”,这名指导员发现自己脑中的“词库”不够用,聊上三两句就跟不上战士们快节奏。大家一致认为他是个“话题终结者”。

“不怕训练搞得猛,只怕谈心谈得深。”采访中,某旅四级军士长小张眉头紧锁,留下一句耐人寻味的活。

“比武集训那么苦,都没把我难倒。倒是谈心,像一座大山压在我心里。在比武中多次摘金夺银的他,对一个场景记忆犹新。

在军旅生涯的第5个年头,他和自己最信任的一位排长聊天时,无意中透露了“想回家创业”的想法。谁承想,第二天,他正在训练场上热身,突然被叫回了连队。

一个上午,教导员、指导员、排长轮番上阵做思想工作,目的只有一个:把这名训练尖子留下来。

“其实,当时我也就随口一说,并非真的要走。”这场谈心让他谈“怕”了。从此,一涉及今后打算这类问题时,他要么避而不谈,要么“顾左右而言他”。

一边是交心交流的迫切需要,一边却是谈不出来、不会谈的尴尬。调查



训练间隙,老班长和新任班长促膝谈心,交流工作经验。

骆瑶摄

中,有近四成战士反映,他们谈心时“说一半藏一半”,说的大多是积极正面的话,藏的是真实想法和情感。

“有问题,才去谈心;没问题,也没什么好谈的。”这种错误认识,在基层还有一定市场。一些带兵人把谈心当作问题发生后“亡羊补牢”的手段,而没有当作排除隐患的必要做法。

问了很多问题,讲了很多道理,并不等于谈好了

某旅指导员,原来是一名机关干部。到连队任职后,他格外重视谈心交心工作,特别关注别人的思想转化。

了解到战士小李性格内向、怕吃苦等情况后,指导员决定制造个“机会”跟小李谈谈心。

那天晚上,小李正在站岗,他随意走过去跟小李聊了起来。他俩聊越聊投机,指导员就趁热打铁、顺藤摸瓜以及入伍前的经历。

小李提及自己从小衣食无忧,没吃过什么苦头。指导员马上展开现场教育说:“要勇于跳出舒适区,多逼自己成长。”

小李谈到自己喜欢一个人训练时,指导员当即引导说:“融入团体才能实现个人的更好发展。”

就这样,一次不长的谈心,小李被打破了5次。指导员问了很多问题,也讲了很多道理,可最后谈心“卡住了”,陷入尴尬的沉默中。

无计可施的指导员去找教导员陈军诉苦。陈教导员反复提醒、复盘,这名指导员才发现问题所在:原来自己在谈心前,就已经给小李“画好了像”,与其说是谈心交心,不如说是一次调查询问和批评教育。

“你站在人家对立面,换成是我,我也不会接受。”陈教导员说。

“如果带兵人的‘雷达’捕捉不到战士的心灵‘电波’,关爱的‘细雨’滋润不到战士的思想‘心田’,就很难实现心贴心的交流。”这是第75集团军某旅政治工作部主任陈银波多年基层工作经验

的总结。

某旅群众性练兵比武前夕,种子选手、上士小李找到指导员报告:“比武时间和我外出驾考冲突。”

这名指导员认为自己与小李共事快3年了,彼此知根知底,便直接批评他说:“你该把私事放在公事前。现在要先把心思精力放在训练上。”

道理讲了一大通,可小李却认为指导员没把他当“自己人”,不为他着想。

后来,小李在比武中遭到淘汰。指导员又找他谈心,结果可想而知——不欢而散。

记者走访某旅多个连队发现,绝大多数带兵人都想谈好心,也尝试了不少谈心的方法,但总感到谈心的效果不尽如人意。

一名指导员感慨:“每次谈心,明明该问的问题也问了,该讲的道理也讲了,可就是谈不到战士的心里去。”

问题的症结到底出在哪?记者与官兵深入交谈发现,基层营连中那些无效的谈心有一些典型表现——

有的人为谈心而谈心,为落实要求去谈心,象征性地问几个问题,没有感情交流;

有的人把批评当谈心,还没听完对方的话,就根据第一印象进行评估,作出不合理的仓促评判;

有的人不厌其烦地询问说教那些有“思想疙瘩”的战士,而没有放下身段耐心倾听对方诉求;

有的人习惯“检察官式”的谈心,战士说每一句话前都得掂量掂量……

“如果心态上居高临下,观念上无法接轨,又怎能打开心锁,把工作做到战士心坎上?”陈银波认为,谈心说到底就是心的碰撞、解思想疙瘩,破疑难点,稳心情绪。

好比一棵树摇动另一棵树,一朵云推动另一朵云,拨动心弦才能谈得深入。反之,问得再多,说得再好,效果可能越差。

“如果我不多讲些,起不到主导作用,任由官兵海阔天空地发挥,那不是我的失败吗?”对此,一位指导员也抛出了自己的苦恼。

“这是典型的以自我为中心。”某旅领导坦言,一些带兵人与官兵谈心时往往预先设定好主题,而没有真正以对方为中心。如此一来,恰恰抛开了交流中最重要的东西——对方的现实需求和

情感基础。

在某连指导员郑旭看来:“谈心不是博弈,不能追求输赢,需要慢工出细活。”

有时候,并不是说得“不够”,恰恰是说得“太多”

从机关到连队任职后,指导员朱志鹏的当务之急是尽快把全连官兵的心凝聚在一起。

谈心是个好办法。不久后,连队发起了大谈心活动。这位喜欢阅读《演讲与口才》的指导员深谙谈心的技巧。于是,他精心准备了一堂关于沟通交流的课,专门传授给全连的干部骨干。

“谈心不仅是连长、指导员的事。如果总是少数几名干部和战士谈,无形中大家会产生一定的压力,还容易形成‘话语疲劳’。”朱指导员觉得自己的做法很科学。但一段时间过后,谈心的效果并不佳。

朱指导员在反思,也在尝试改变。不久,老兵退伍季,他尝试了一个新办法——开恳谈会,集体谈心。

为了这次集体谈心,他没少做功课。会前,他专门找来下士汤建雄,鼓励他带头讲真话、说实话,给连队“挑挑刺”。

一开始,汤建雄果然带头“开了炮”。结果,战士们面面相觑,不知道指导员“葫芦里卖的什么药”。

接下来的发言,大家还是很谨慎,说的都是面上的话,表现得“理性而有分寸”。尽管如此,朱志鹏仍耐着性子聆听。

五分钟、十分钟、半小时……不知道从谁开始,老兵们谈开了,甚至连指导员和连长的“缺点”也被点了出来。整个会议室的气氛,越来越活跃。

“老兵们‘挑刺’的背后,是对连队发自内心的爱。”一场恳谈会下来,朱志鹏收获颇丰——人才培养使用断层、个别骨干“耍特权”等10余条阻碍连队发展建设的问题被揪了出来,连队的凝聚力在“吐槽”中更强了。

“其实,很多时候,不是我们说得不够多,恰恰是因为我们说得太多。”在某连指导员王贵看来,谈心者要尽可能地展示出愿意倾听的姿态,建立一个足够安全的场所和环境,让对方敢于表达真情实感,甚至主动反映情况。

“充分尊重并耐心倾听,本身就是一种谈心的方式。”某连指导员郭长卿说。

去年8月,刚休完事假归队的中士小林,在一次机关的检查中被发现违规使用手机。

小林平时表现不错,过去从未有过违规违纪行为。而且,他刚参加完完晋中士考核。这个时候犯错,背后会不会有什么隐情?

郭指导员当即私下交代几名骨干接过去找小林“开导”,可小林就是一言不发。

让人没想到的是,不久后,小林就把一纸退伍申请书塞到了郭指导员手上。

“每次谈心,他都表现得相当积极正面。谁知他却……”看着小林递交的退伍申请书,郭指导员措手不及。

这一次,郭指导员没有“大道理套小道理”地讲,而是平心静气地听小林说。

将心比心,小林这才道出实情:原来他那次违规使用手机,是在和家里商量“去留”问题。前段时间休假回家,他发现奶奶生了重病身边无人照顾,一时萌生了退伍回家照顾奶奶的念头。

“我认为,谈心并不能解决我的家庭问题。这种事还是越少人知道越好。”面对真诚聆听他倾诉的指导员,小林最后才透露只言片语。

这是一个不争的事实:一些战士排斥谈心,因为他们觉得一旦自己“被谈心”了,在别人眼中自己就是有“问题、犯了错”。

“有效倾听,还应给予恰当的反馈,这也是区别于无效倾听的关键。谈心者要积极参与到交流中去,表达出对谈心对象的关注。”谈心本来就是围绕问题展开的,即使对方语带偏激,谈心者也要本着“有则改之、无则加勉”的原则,及时恰当地给予回应和引导。

“带着本子正襟危坐,战士能跟你掏心窝子吗?”某旅政治工作部主任陆轶坦言,带兵人能听善听、不抓辫子、不打棍子,才能营造畅所欲言的氛围,才能走到战士心里去。

谈心是官兵之间进行思想和感情交流最直接、最常用、最有效的方式,对增进官兵感情、及时化解矛盾、密切内部关系、促进安全稳定,具有不可替代的作用。

苏格拉底说过:“自然赋予人类一张嘴、两只耳朵,就是让我们多听少说。”谈心亦然,要想通过对话去影响他人,必须先学会有效倾听。倾听,不仅能够充分收集情况信息,识别谈心对象的情绪诉求,提高表达的针对性,也能为即将开始的对话营造足够信任的氛围。

心理学表明,当个体感受到被别人倾听时,他们也会更细心地关注自己的表达,更开放地评估和澄清自己的想法和感受。除此之外,他们也会减轻防御和抵触心理,更愿意听取别人意见。

谈心,先学会有效倾听

张勃

谈心,有时不一定要拿出多少高人一筹的真知灼见,真诚耐心的倾听往往就能事半功倍。

有效倾听,首先要真诚,真诚才能听到心声。毛泽东在《论持久战》中就深刻指出:“很多人对于官兵关系、军民关系弄不好,以为是方法不对,我总告诉他们这是根本态度(或根本宗旨)问题,这态度就是尊重士兵和尊重人民。”谈心者要坚持平等原则,通过适当的言语和行为向对方表达尊重、友善和理解,使谈心对象感受到真心诚意。

有效倾听,也要适当共情,理解和体验对方的处境和感受。谈心不是博弈,不需要抓住某个细节展开咄咄逼人的辩论,而要通过换位思考准确把握谈心对象的感受,建立和谐的对话关系,释放温暖的信号。谈心前,谈心者不仅要了解对方的性格特点、兴趣爱好、成长经历等基本情况了如指掌,还要动态了解其不同时期不同任务阶段的心理想法、内心诉求。

有效倾听,还应给予恰当的反馈,这也是区别于无效倾听的关键。谈心者要积极参与到交流中去,表达出对谈心对象的关注。谈心本来就是围绕问题展开的,即使对方语带偏激,谈心者也要本着“有则改之、无则加勉”的原则,及时恰当地给予回应和引导。

锐视点