

★ 读者圆桌

问卷调查是征求官兵意见建议、摸清官兵思想底数、掌握部队真实情况的重要手段,也是领导机关决策和指导的重要依据。然而,部分官兵对问卷调查存在一些认识误区。有的机关干部对问卷调查过分依赖,只要

下基层,就要带上一份问卷了解情况;有的基层主官担心官兵反映问题,影响单位形象,问卷前搞动员“统一口径”;还有一些基层官兵对问卷调查的作用重视不够,参加调查时敷衍了事。武警兵团总队执勤第五支

队从上述现象入手,组织官兵展开讨论,引导官兵正确认识问卷调查的意义和作用,对“见怪不怪”的现象说不,清除潜藏在问卷调查中的形式主义。在此,我们摘选部分官兵的观点看法,希望能给读者带来一些思考。

怎样才能“问”出心里话

——武警兵团总队执勤第五支队官兵对问卷调查的讨论

列兵彭宏杰: 下连7个月,我填写了8份问卷。每次工作组来中队检查考核,问卷调查必不可少,内部关系、手机管理、主题教育、安全保密、“微腐败”现象等等。我感到问卷中,寻求机关帮助解决困难的问题大多没了下文,而反映基层存在问题的官兵很容易被“重点关注”。刚下连时,我们几个新兵在问卷中写了中队的一些问题,希望机关帮助解决。结果没几天,中队在机关的教育准备会上被点名,之后更是被机关“重点关注”,大会小会都把这些问题的话来说一说。我希望机关干部来中队蹲点调研,不要只是下发问卷,而是能和官兵打成一片,自己看自己听,帮我们发现问题并帮助解决。

中士班长周子军: 当兵8年了,我

大学生士兵石站豪: 机关每次来搞问卷调查,我们都如临大敌。一拿起笔,脑子里就出现干部骨干经常讲“家丑不可外扬”的情景。其实我们也知道,问卷调查的目的是为了更好地指导基层、服务基层,但干部骨干的话我们不能置若罔闻。所以,即使是无记名的问卷,我们也只挑最好的选项,生怕给连队惹麻烦、拖后腿,影响了连队建设的业绩。有时候,面对问卷上一些尖锐敏感的问题,还要绞尽脑汁地想出一些不痛不痒的回答。怕出问题而不敢让官兵反映问题,这是基层在问卷调查中的问题之一。

中队风气监督员王洪: “家丑不

士官金台: 官兵的集体荣誉感很强,把问题写在问卷上,让机关感觉我们中队不团结、问题多,那是谁也不愿意看到的。再说,问卷越填越多,大家就越来越不重视,在填写问卷时就应付了事,问卷结果一“好”到底,啥问题也反馈不出来。可是,一到年终考核,之前藏着掖着的各类问题就会一一显现,这时大家才认识到不重视问题的严重性。考核过后,中队集体复盘反思,让我们理解了问卷调查不是“找茬”,而是帮助找出问题促进提高。今后,要端正

对有些机关干部用问卷调查情况来评判基层连队建设好坏的方式,不太认同。有一年,我们中队各项建设都走在支队前列,没想到问题出在一次问卷调查上。面对问卷中一道模棱两可的问题时,一些官兵理解偏差,选择了“有”的选项。结果,我们中队被定性存在某项问题,先后接受了多次的调查。后来,虽然误会被澄清,但影响了中队的各项秩序,全面考核中出现了滑坡。我希望机关了解基层,一定要多沉到班排搞调研,多看多问多转转,别只靠问卷摸情况。

排长杨果果: 问卷调查不是一次简单的“你问我答式”的书面访谈,而是一项科学严谨的群体调查。个别机关干部设置问卷比较随意,有的问题模棱两可,官兵不好理解作答;有的问题过于笼统,不区分问卷对象的类别;还有的问题没有实际意义,就是为了凑题目数量……这些都影响了问卷调查的质量,使其流于形式,既浪费官兵时间,又影响机关的形象。我建议机关在问卷调查时,既要周密设计问题,注意区分调查对象类别,又要留出适当空间,引导官兵反映实情,还要注意及时回应,对调查中反映的问

题,给出明确反馈意见。
股长王春光: 机关帮助解决基层单位的问题和官兵反映的实际困难,仅靠搞一次问卷调查是远远不够的。个别机关干部下基层调研,为图省事闭门造“卷”,出题时不是想着摸清情况研究对策,蹲点时又不注重调查调研,不愿意沉到兵中去了解掌握情况,甚至还以一次问卷调查的情况汇总来评判连队建设的好坏,把问卷调查变成了官兵的负担。他们对问卷中基层反映的困难重视不够,把工作重心放在抓问题汇报情况要整改上,“问出多少问题就是业务水平、发现多少现象就是工作成效”,偏离了机关服务基层的主旨。如此“问卷”,是给基层添忙添乱,长此以往,还会导致官兵对问卷调查的合理性和机关的公信力产生质疑。

经,他们几乎没在问卷调查中出过问题。他们给我传授经验,问卷调查前要加强连队的“教育引导”,做到“统一口径”,给战士们讲清“家丑不可外扬”。回去后,我照方抓药,问卷调查再没人“冒泡”。可是,之后大家越来越少给我和连队长提意见建议,我才意识到问题并不那么简单:“统一口径”后,官兵的主人翁意识会淡化,不愿意主动给连队建言献策了。官兵在问卷中反映问题不可怕,可怕的是不敢去面对去解决,一味“维护形象”,避重就轻,最后“小事拖大、大事拖炸”,影响部队的安全稳定。

对部队建设的关心。然而,一些问卷或多或少存在一些模棱两可、拐弯抹角的题目,让大家家有顾虑“不敢答”,不知所谓“不会答”,心里抵触“不愿答”。有些基层连队主官“怕丢分”“没面子”,在问卷调查前“提前定调”“层层引导”,教育官兵“家丑不可外扬”。如此一来,连队的“面子”是保住了,但原本为部队建设建言献策、为领导机关正确决策提供科学参考的问卷调查,就成了劳而无功的“走过场”。

黄超整理

问卷调查并非唯一途径

对“家丑不可外扬”说不

可外扬”是基层连队在上级调研时,给官兵动员常用的“挡箭牌”。这样虽然维护了连队的“集体荣誉”,但也使很多问卷调查还没开始就已经失去了意义。在班排,我也经常碰到班长骨干在答卷开始前统一官兵“思想”。于是,在问卷调查中,战士们瞻前顾后,怕答得不好影响单位成绩,于是就本着“什么好,填什么”的原则,交上千篇一律的“满意答

卷”。打着“为单位好”的理由堵塞官兵向上级反映问题的民主渠道,轻则是对官兵合法权益的损害,重则是破坏基层风气建设,甚至影响部队战斗力生成。

指导员苏忠永: 这几年,中队的各项建设都走在支队前列,每次的各项考核也很顺利,可接连几次在问卷调查上“栽跟头”,真让我有点谈“卷”色变。我向其他连队指导员取

藏着掖着其实是不负责任

对问卷调查的态度,实事求是地反映情况,才是对中队建设真负责。

班长赵奇: 我一直都有“老好人”思想。对问卷调查,我觉得就是“走过场”,“反正也不记名”。那天,机关工作组调研官兵关系,我就填了“干部和班长骨干都好”。听了支队的教育课,我想了很

多。“老好人”就是怕得罪人不敢担责,这也是今年大家觉得我不再适合担任士官支委的原因。我要以此为戒,正确对待问卷调查,用好这个反映问题的正规渠道,做一个敢于担当的好班长。

政治工作处主任赵芳斌: 每份问卷都是官兵思想的现实反映,凝聚着他们

★ 谢顾问答读者

谢顾问:

您好,我是一名新调入机关的干部,工作经验不是很丰富。最近,领导安排我制作一份教育活动的问卷调查。我翻看了机关以前的一些问卷,感

觉问卷调查的专业性比较强。我设计了几份问卷,可收回来的统计结果和预期偏差较大,没有达到调查的目的。请问,如何才能设计好一份调查问卷?
某部干事 小吕

如何设计好一份调查问卷

小吕战友:

你好!
问卷调查是调查研究搜集资料最为常用的一种方法,也是各级机关了解掌握基层建设情况、收集官兵意见建议、进行科学决策的重要途径。问卷设计并非易事,要想真正达到听取呼声又解决问题的效果,既需要严谨科学的求真态度,又应达到规范的技术要求,尤其是问题设计要坚持系统谋划、求真务实,注重对象特点,走好群众路线。

从系统谋划中来。很多人把问卷设计看得很简单,认为只要把想要了解的事情变成问题和选项,就算完成了问卷设计。实际上,问卷设计有着严谨的逻辑。首先要围绕研究问题,提出研究假设,然后设计指标体系,再根据指标体系设计具体问题和选项,最后根据问卷的逻辑、问题的性质和版面效果等方面进行排版印制。写文章要谋篇布局定提纲,问卷设计也要系统谋划,理清问题内在逻辑,拟定整体框架后设计具体问题,再由具体问题的有机衔接形成系统性问题,实质是遵循了由整体到部分再由部分到整体的原则。

从换位思考中来。从机关的角度来看,设计问卷的目的就是希望官兵如实反映问题,提高机关服务基层的效率。但是,有的单位过于关注问题本身,忽略了官兵的感受。实际上,问卷调查的数据质量不仅与问卷质量有关,还取决于官兵的信任和配合程度。比如,不区分连队主官、基层排长、技术干部、中级以上士官、初级士官和义务兵等多类对象,所有官兵共用一份问卷。面对这样没有针对性的问卷,官兵首先想到的是为什么会找到他而不是找别人做问卷,由此产生警惕而不愿如实回答。如果问卷中的语言比较专业化、问题和选项难以理解或者过于繁杂,官兵就会敷衍了事,所采集的数据就失去了应有价值。这些因素往往会影响问卷调查的效果,看似是官兵没有认真对待产生的,实际上是机关设计问卷时缺乏对象意识、缺少换位思考造成的。所以,机关设计问卷时,不能仅仅从自己需要的

角度出发,还应该更多地考虑官兵的文化背景、语言习惯、心理特点等,让他们在充分信任、愿意合作的前提下愉快顺畅地作答。

求真务实中来。在问卷设计的过程中,机关首先要保持客观的态度,不能为了证实研究假设或者获得让机关满意的数据,干扰官兵的真实意愿。有的在问卷设计中,设置了具有明显态度倾向的问题,严重妨碍官兵真实表达自己的意愿,这就违背了科学客观的原则。其次,要避免问题过于抽象化,尽量用客观存在的具体事物和看得见、摸得着的社会现象来提问。此外,问题要简洁明了,不能有双重的和双重否定的语言表述,避免让官兵不知问题指向。

从群众路线中来。问卷设计用于调查研究,但设计问卷找准问题也要靠调查研究,走群众路线。一般来讲,问卷设计之初,机关应开展扎实的探索性研究。这种探索性工作的常见方式就是机关围绕所要调查的问题,深入到官兵中交谈了解情况,留心观察记录他们生动鲜活的语言、行为以及意见态度,这些鲜活的素材往往是设计问卷问题的重要来源。否则,由于缺乏群众的智慧,设计出来的问题往往不接地气,缺乏针对性和生动性,在选项设计上也难以做到穷尽、形成闭环,有时候还会造成选项交叉重叠,让官兵不知所措。此外,问卷设计还应考虑问题的版面格式,遵循前易后难、由浅入深的原则,确保卷面简洁、整齐、美观,有节奏感,视觉形象丰富,使人产生赏心悦目之感。

“没有调查就没有发言权”。只有采用科学的调查方法,调查才具有真正的发言权。问卷调查是一种科学严谨、求真务实、专业性很强的工作方法,问卷设计应按照科学研究方法的规范要求,坚持求真务实态度,克服“轻视”“随意”的想法,舍得花时间去学习、去反复推敲打磨,切实把提高调查研究能力的过程,作为培养科学求实严谨细致作风的重要途径。

本期执笔: 国防大学政治学院兵情实证研究中心 王昌国

军媒视窗

谈心是吹入心暖风、解思想扣子的过程,不仅应有谈的过程,更要有心的交流。能引导官兵敞开心扉讲真话的谈心,需要少一些套路,多一些真诚,让官兵感受到真诚和暖意。本期《军媒视窗》专栏选取北部战区海军某潜艇基地艇员队与武警第一机动总队某支队开展谈心活动的做法,以飨读者。



8月5日,火箭军某部开展心理健康日活动。心理骨干深入训练一线,组织官兵进行团体心理游戏和趣味活动,缓解官兵训练压力,提高心理调适能力。图为官兵进行“信任背摔”活动。
周雨波摄

人民海军 7月16日

不久前的一次考核中,北部战区海军某潜艇基地艇员队战士张恒在损管课目中出现多处错误。

“白天学,晚上练,操作流程、注意事项,我都讲了多少遍,怎么还考成这样!”看着张恒的成绩单,史班长满脸铁青地站在讲评桌前。

晚上点名后,史班长又一次找张恒谈心:“平常训练就忘东忘西,上次检查没确认断电就操作,就这样还想当潜艇兵?”一番训斥,让张恒感到无地自容。之后几天的训练中,每当想起史班长的重重否定,他就觉得委屈,提不起干劲。

作战长张卫发现,张恒最近总是沉默不语,叹气连连,经耐心询问后,了解到事情原委。原来,那次损管考核张恒

没发挥好,是因为前一天晚上在艇上值更时着凉感冒,考核时头疼得厉害,导致发挥失常。

“有问题需要讲评,但不明就里,不注意方式,官兵不仅听不进去,还会感到委屈和不满。”张卫迅速召集各专业骨干,推心置腹地說道:“原本想解兵忧,谈心却变成批评式的讲评,这种谈心只会冷了兵心、淡了感情,可万万要不得!”

事后,史班长与张恒好好谈了一次心,化解了张恒内心的疙瘩。得到理解、找回自信的张恒终于恢复了笑容,训练起来也格外有劲。

朝夕相处为何不能心心相通?有困难苦处为何不愿意诉说?如何避免知兵不深入、爱兵不走心?不少带兵人

谈心,缘何越谈越离心

■王辰玮 张森

以为很擅长与战士打成一片,却遭遇了离心的信任危机。

为此,该基地组织了一次问卷调查。“夹带冷嘲热讽批评的谈心,越谈越伤感情”“谈心时,班长自说自话,看似谈‘心’实则是谈‘话’”,于是我选择少说甚至不说。“谈心像流水线一样挨个点名,敲门喊‘报告’的那一刻起,一面阻隔墙就在心里悄然立起了”……调查结果,一些战士树起“屏蔽门”,并非不愿意与带兵人沟通,而是不喜欢缺少真情感的沟通。

在摸清官兵“痛点”后,该基地党委经过研究决定,深入开展“密切官兵关系、纯正基层风气”教育活动。他们梳理汇编相关法规政策,同时邀请机关人员、带兵骨干深入基层,通过典型引路、

当面帮带等方法,提高带兵人的管理能力;综合运用工作讲评、民主测评、挂钩蹲点等时机,对带兵人依法带兵、文明带兵情况进行监督,避免管理中的“心理伤害”。

教育活动开展以来,官兵谈心的质效明显提升。面对不服从组织安排、拒绝调整专业的下士小股,艇员队没有硬下命令,而是先安排骨干了解原因,再耐心为其疏导讲解,最后小股消除了疑虑,欣然接受新的工作岗位。电工兵小刘在保障装备时出错,带队骨干没有当众大喊“又犯低级错误”,而是耐心地与小刘和同专业战士示范讲解操作流程,小刘再没有发生此类问题……基层工作围绕官兵,官兵主人翁意识不断增强,战斗集体更加团结巩固。

人民武警报 8月11日

“中队干部平时是否找你谈心?多久谈一次?”

“谈过,班长排长每周都谈,中队长这两天找我谈了5次……”前不久,武警第一机动总队某支队宣传科科长郭双敏在基层调研时,问起中队谈心工作的开展情况,六中队一名列兵的回答让他感到诧异。随后,郭双敏通过了解得知,这名列兵的思想、身体和家庭状况一切正常。此时,坐在一旁的中队长李响额头上冒出了汗珠。

“都怪我急功近利,才搞出了这样的‘闹剧’……”随后,李响道出实情。原来,为掌握官兵思想底数,该支队要求中队干部定期与官兵谈心,并与新兵家长建立信息通报机制,以便随时了解官兵思想动态。得知机关要来调研,李

响为了工作“出彩”,利用双休日期间组织中队官兵搞了几个波次的“轰炸式”谈心,并加班加点在谈心记录本上一一留痕。

相关情况上报后,引起了该支队领导的重视,专门安排机关组织基层官兵代表进行座谈,了解实际情况。“每次机关来检查工作,就是我们被谈心的高峰期。”列兵小马的吐槽引起新兵代表的共鸣,大家纷纷打开了话匣子。经了解,有的干部谈心过于刻板生硬,居高临下的“审问式”谈心,使官兵压力不减反增;有的干部用力过猛、矫枉过正,谈心的频率高、时间长,且每次谈心内容大同小异,引起官兵反感;有的干部谈心不注重方式方法,大家不吐实情、不表心声,导致谈了半天一无所获,既耽

谈心,走心才能更贴心

■王振刚 李峰

误时间、牵扯精力,又影响官兵工作积极性。此外,有的中队主官要求班排每周必须与所属人员谈心2次以上,并定期检查谈心记录本,无形中增加了干部骨干负担……

“政治工作应该春风化雨、润人心田,可一些同志却把‘连心桥’变成了‘隔心墙’。谈心不贴心,不如不谈。”支队政治工作部领导介绍,为解决谈心中出现的一系列问题,他们打出一套组合拳:全面开展“细心知兵,真心爱兵,尽心育兵”专项整顿,帮助基层干部端正根本态度,廓清“为了谈心而谈心”“将谈心当成指标任务”的错误认识,坚决叫停“审问式”“集体式”“轰炸式”等“伪谈心”现象;提倡并推广“三五百米散散步、三五句话拉家常、三五分钟谈谈心”

和“看吃饭、睡睡相、听口号”等方法,帮助带兵人给战士立体“画像”;组织开展心理骨干培训,邀请地方专业老师传授谈心技巧,推广运用“家常式”“自叙式”“类比式”“表扬式”“迂回式”“开门见山式”等10种谈心法。

同时,他们还利用“政工之家”每周活动时,组织大家交流经验,分享谈心交心解决官兵问题的成功案例,并通过召开“诸葛亮会”,对带兵人遇到的瓶颈问题集智攻关、共同破解。

“谈心只是手段,解难才是目的。只要端正对战士的根本态度,与战士打成一片,以心换心,他们便会主动吐露心声。”该支队领导介绍,在最近组织的一次问卷调查中,官兵对干部骨干的满意度明显提升。