

读心的艺术与技巧

邢泽民 徐文华 主编
陈存生 张春林



海洋出版社

D62
X 54

370884

谈心的艺术与技巧

邢泽民 陈存生 徐文华 张春林 主编



海洋出版社

1993年·北京

(京)新登字 087 号

0188/6619
内 容 简 介

在新长征中,在建设有中国特色社会主义事业时期,在加快改革开放的今天,思想政治工作仍是不可忽视的。而开展谈心活动就是进行思想政治工作的最有效形式之一。本书作者积多年实践经验,参阅古今中外各方面论著,并总结了河北省纺织政研会研究成果,编写了此书。本书共 14 章,从多方面、多角度论述了谈心的艺术与技巧。它是各界人士在工作中的有益参考书。

谈心的艺术与技巧

邢泽民 陈存生 徐文华 张春林 主编

*

海洋出版社出版(北京市复兴门外大街 1 号)

新华书店北京发行所发行 邢台地区印刷厂印刷

开本:787×1092 1/32 印张:9.8 字数:200 千字

1993 年 6 月第一版 1993 年 6 月第一次印刷

印数:1—10500

*

ISBN 7—5027—3026—5/D·237 定价:5.80 元

前 言

对企业实行科学化管理,是贯彻党的十四大精神,落实《全民所有制工业企业转换经营机制条例》,建立社会主义市场经济的中心环节,而实行科学化管理的核心问题是对人的管理,其中重要一环就是通过思想政治工作调动人的积极性。人们需要理解,思想需要沟通,而谈心则是沟通思想、增进彼此理解的桥梁。

为了帮助广大读者掌握谈心的艺术和技巧,我们遵照辩证唯物主义的基本原理,在总结以往行之有效的思想工作方法的基础上,借鉴吸收《心理学》、《伦理学》、《社会学》、《管理学》、《逻辑学》等学科的研究成果,经精心组织,编写了这本《谈心的艺术与技巧》,奉献给广大读者。

本书从实际情况出发,按照思维的逻辑顺序,着重对谈心的方式、方法、原则、时机、类型、层次等各个方面阐述了其艺术与技巧。本书不仅适于企事业单位领导和工作人员阅读,也适于机关、学校、部队等思想工作者阅读,同时也适于有心处理好家庭、邻里、社会关系的同志阅读。

本书由邢泽民、陈存生、徐文华、张春林、李隽成、王志勇、王静申、贾晓路、王春兰、李富民同志合作编著,陈存生、李富民同志审定。他们当中,既有多年从事思想政治工作,社会工作、部队工作的行家,也有从事管理学、心理学、逻辑学等学科

理论研究和教学工作的专业人员,其中有的同志已出版大学教材、有关理论专著多部,发表论文多篇。

本书在编写过程中,参阅了近年来出版或发表的有关著作、论文、并听取了一些热心于此项工作同仁的意见,在此,借本书与广大读者见面之机,对以上作者和同仁一并表示感谢。

由于我们水平有限,加之时间仓促,本书缺点、错误之处在所难免,我们真诚地期待有关专家、读者的批评指正。

作 者

1992年10月于邯郸纺织职工大学

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 什么是谈心.....	(3)
第二节 为什么要谈心.....	(6)
第三节 如何进行谈心	(10)
第二章 谈心的作用	(13)
第一节 沟通思想感情	(13)
第二节 化解矛盾,维护安定团结	(16)
第三节 为四化大业聚集力量	(21)
第四节 激励、调动群众积极性.....	(24)
第五节 互相学习,共同提高.....	(27)
第三章 谈心的方式	(32)
第一节 对话式	(32)
第二节 结交朋友式	(37)
第三节 双向沟通式	(41)
第四节 生活会式	(43)
第五节 批评与自我批评式	(46)
第六节 表扬鼓励式	(50)
第四章 谈心的类型	(54)
第一节 社会交往型	(56)
第二节 家庭关系型	(66)

第三节 实际工作型	(75)
第五章 谈心的原则	(84)
第一节 坚持四项基本原则	(84)
第二节 实事求是的原则	(87)
第三节 以诚相待准则	(89)
第四节 从团结出发的原则	(90)
第六章 谈心的层次	(94)
第一节 与少年谈心	(95)
第二节 与青年谈心	(97)
第三节 与中年谈心	(102)
第四节 与老年谈心	(108)
第七章 谈心的时机	(111)
第一节 交待工作任务必谈	(112)
第二节 总结工作必谈	(115)
第三节 情绪低落必谈	(117)
第四节 产生矛盾必谈	(119)
第五节 受到批评处分必谈	(122)
第六节 遇到困难必谈	(124)
第七节 受到表扬必谈	(127)
第八节 工作调动必谈	(132)
第九节 发现不正常思想苗头必谈	(134)
第十节 顺境或逆境时必谈	(138)
第八章 谈心前的准备工作	(145)
第一节 掌握情况	(146)
第二节 摆正位置	(149)
第三节 注意方法	(155)

第四节	了解环境	(159)
第五节	必备知识	(160)
第九章	谈心过程中应注意的问题	(163)
第一节	阐明谈心的目的	(163)
第二节	消除对方的疑虑	(164)
第三节	充分肯定对方的成绩	(166)
第四节	相互表态,互提希望	(167)
第五节	选好时机,重点突破	(169)
第十章	谈心者应具备的素质	(171)
第一节	高尚的品德	(171)
第二节	丰富的学识	(174)
第三节	灵活的方法	(176)
第四节	与人为善的态度	(177)
第十一章	谈心的艺术	(181)
第一节	<u>亲切称谓法</u>	(181)
第二节	<u>设身处地法</u>	(185)
第三节	<u>现身说法</u>	(188)
第四节	<u>乱中求稳法</u>	(192)
第五节	<u>正反面对比法</u>	(195)
第六节	<u>以柔克刚法</u>	(197)
第七节	<u>刚柔相济法</u>	(199)
第八节	<u>循序渐进法</u>	(201)
第九节	<u>寓教于无形法</u>	(203)
第十二章	谈心的技巧	(207)
第一节	打破沉默,僵局的技巧	(208)
第二节	掌握对方思想动向的技巧	(214)

第三节	突破重点,全面开花的技巧	(215)
第四节	创造宽松、和谐谈心气氛的技巧	(219)
第五节	调动各种积极因素的技巧	(222)
第六节	摆正全局与局部关系的技巧	(224)
第十三章	谈心的“十二戒”	(227)
第一节	拨弄是非、制造矛盾	(227)
第二节	漫无边际——胡侃	(229)
第三节	道听途说、没有根据	(230)
第四节	贬低别人、抬高自己	(231)
第五节	泄私愤、图报复	(232)
第六节	挑拨离间、破坏团结	(234)
第七节	探听隐私、以娱自己	(235)
第八节	传播小道消息,显示自己见多识广 ..	(236)
第九节	脱离原则,信口开河	(237)
第十节	拉帮结伙、另立山头	(238)
第十一节	泄露党和国家的机密	(239)
第十二节	言不由衷、实施骗术	(241)
第十四章	谈心与谈话的区别	(243)
第一节	性质与功能的区别	(243)
第二节	范围与内容的区别	(244)
第三节	所要达到的目的性的区别	(246)
附录 1		(249)
附录 2		(258)
附录 3		(264)
附录 4		(270)
结束语		(278)

第一章 绪 论

我们党在领导革命和建设的过程中，创造和积累了对党
员、干部、群众进行耐心细致、有说服力的思想政治工作经验。
十一届三中全会以来，特别是小平同志南巡以后和十四
大的召开，随着社会前进、改革深化、开放情况进一步发展和
人民群众物质文化生活水平的提高，需要从实际出发，在
坚持过去好传统的同时，思想政治工作又要不断地进行新的
创造、发展和丰富这些传统经验。

党的十三届四中全会以后，党中央特别强调加强和改进
思想政治工作。最近召开的党的十四次代表大会上，进一步
明确提出：“我国正处于社会主义初级阶段。这是在经济文化
落后的中国建设社会主义现代化不可逾越的历史阶段，需要
上百年的时间。我国的社会主义建设，必须从我国的国情出
发，走有中国特色的社会主义道路。在现阶段，我国社会的
主要矛盾是人民日益增长的物质文化需要同落后的社会生产
之间的矛盾。由于国内的因素和国际的影响，阶级斗争还在
一定范围内长期存在，在某种条件下还有可能激化，但已经
不是主要矛盾。我国社会主义建设的根本任务，是进一步解
放生产力，发展生产力，逐步实现社会主义现代化，并且为
此而改革生产关系和上层建筑中不适应生产力发展的方面和
环节。必须坚持以生产资料公有制为主体、多种经济成分并
存的所有制结构，实行以按劳分配为主体、其他分配方式为

补充的分配制度，鼓励一部分地区和一部分人先富起来，逐步消灭贫穷，达到共同富裕，在生产发展和社会财富增长的基础上不断满足人民日益增长的物质文化需要。各项工作都要把有利于发展社会主义社会的生产力，有利于增强社会主义国家的综合国力，有利于提高人民的生活水平，作为总的出发点和检验标准。”“党在社会主义初级阶段的基本路线是：领导和团结全国各族人民，以经济建设为中心，坚持四项基本原则，坚持改革开放，自力更生，艰苦创业，为把我国建设成为富强、民主、文明的社会主义现代化国家而奋斗。”对于精神文明建设，则明确提出：“在建设物质文明的同时，努力建设社会主义精神文明。社会主义精神文明建设为经济建设和改革开放提供强大的精神动力和智力支持，创造良好的社会环境。应当大力发展教育、科学、文化事业，尊重知识，尊重人才，提高全民族的思想道德和科学文化素质，弘扬民族优秀传统文化，繁荣和发展社会主义文化。应当用党的基本路线和爱国主义、集体主义和社会主义思想教育党员和人民群众，增强民族自尊、自信和自强精神，对党员还要进行共产主义远大理想教育，抵御资本主义和封建主义腐朽思想的侵蚀，扫除各种社会丑恶现象，努力使我国人民成为有理想、有道德、有文化、有纪律的人民。”

以上精神，是我们当前开展政治工作必须遵循的根本原则。也就是说，当我们开展谈心活动时，当我们使用政治工作这一传家宝时，必须遵照以上根本原则，去理顺职工情绪，解开思想扣子，提高人们的觉悟，从而使广大职工精神振奋，团结一致地承担起建设有中国特色的社会主义的这个伟大历史使命。

第一节 什么是谈心

（谈心是围绕实现、完成党的奋斗目标和任务，通过思想政治工作经常采用的人们之间交流思想、互相帮助的一种方法。它包括领导干部同群众之间，领导干部相互之间，党员团员同群众之间，群众相互之间解决思想问题的谈心。）

谈心是进行思想政治工作的一种有效的经常形式。而政治思想工作是与中国的革命紧紧相连的。为了完成中国的历史使命，中国共产党在建党建军伊始，就把建立政治工作制度确立了。当时由于红军党内各种不正确思想的存在，由于党的组织基础是以农民和其它小资产阶级出身的成份所构成，又由于当时党的领导机关对这些不正确的思想缺乏一致的、坚决的斗争，缺乏对党员作正确路线的教育，致使不正确思想存在和发展。毛泽东在1927年12月《关于纠正党内的错误思想》（即古田会议决议）中曾指出：“红军第四军的共产党内存在着各种非无产阶级的思想，这对于执行党的正确路线，妨碍极大。若不彻底纠正，则中国伟大革命斗争给予红军第四军的任务，是必然担负不起来的。”

中国革命是伟大的斗争。但要把这个伟大的斗争进行下去，并取得最后的胜利，不是一朝一夕的事情，需要动员千百万劳动大众投身于这场斗争，而且要组成这支庞大的队伍，就需要有坚强的党来领导，需要有正确的路线，要有强有力的思想政治工作，需要通过多种方式把党的号召、党的路线、党的奋斗目标昭示于人民大众，变成人民的统一行动。陈赓说：“争取胜利要靠强有力的思想政治工作。党的方针政策，

‘不光要使领导者知道，干部知道，还要使广大的群众知道。’只有使广大指战员都认清形势，明确方针，才能上下一致，齐心协力，取得胜利。”

在长期的革命战争中，我党我军创造和坚持了：用马列主义、毛泽东思想和党的路线、方针、政策教育部队；实行三大纪律，八项注意；贯彻官兵一致，军民一致，瓦解敌军的原则；发扬政治、经济、军事三大民主；培养部队的革命和拼命精神，压倒一切敌人、压倒一切困难的精神，坚持革命乐观主义，排除万难争取胜利的精神和理论联系实际、密切联系群众、批评与自我批评三大作风等一整套政治工作的优良传统。通过阶级教育，新式整军、忆苦思甜、干部群众相互谈心，部队与人民融为一体。创建了新型的、与旧军队根本区别的人民军队。这是这支军队在数次极度困难中仍能够浴血奋战，团结一致，令人民信赖，催人民振奋，使中外敌人闻风丧胆的关键之所在。党的思想政治工作的威力及在党和军队内开展广泛的谈心，是党和军队的凝聚力、向心力和影响力形成的内在因素。）

朱德元帅从他长期带兵打仗，从新旧两种军队的性质及自己的经历中总结到：“练兵必先练心，这是中国的一句古话。封建地主阶级要工农给他们当兵，又要压迫工农，他们讲的练兵必先练心，是要你把心完全向着他们，忘记自己本来的阶级，反过来替他们去压迫工农。我们不能这样，我们讲练兵必先练心，是要启发战士们的阶级觉悟，要他们了解自己属于什么阶级，怎样受压迫，怎样受剥削，为了解除自己所受的压迫剥削，要怎样团结起来，怎样练好本领。他们懂得了这个道理，再看一看社会的情况确是那个样子，一点也不

假。从此以后他们的心就完全为革命了，就一心一意地学习技术，一心一意地团结自己，打击敌人。所以练兵必先从政治着手。练心就是做政治工作，启发战士们的阶级觉悟，使他们从不觉悟到觉悟”。（《关于练兵与带兵问题》1943年10月16日）。革命战争年代，革命与政治思想工作密不可分；经济建设的今天，思想政治工作仍是不可忽视的。

坚持党的“一个中心，两个基本点”的基本路线一百年不动摇，这是我们事业能够经受风险考验，顺利达到目标的最可靠的保证。社会需要政治稳定，是我们国家和各族人民的根本利益所在，也是坚持党的基本路线，加快改革开放和经济发展的必要条件。没有政治稳定，社会动荡不安，企业无法正常生产，什么改革开放，什么经济建设，统统搞不成。因此，我们必须十分珍惜和坚决维护团结稳定的政治局面，必须坚决排除一切导致混乱和动乱的社会政治因素，正确引导干部职工，进一步解放思想，加快改革开放的步伐，不要被市场经济到底姓“资”姓“社”的抽象争论束缚住自己的思想和手脚。对敌对势力的破坏和各种严重犯罪活动，我们必须充分发挥人民民主专政的职能，坚决依法打击。同时在人民群众中要深入细致地进行思想政治工作，及时妥善地处理人民内部矛盾，以防止一些不利于社会稳定的因素发生。要正确处理发展与稳定的关系，团结稳定是经济发展的必不可少的前提条件，但是如果不坚持以经济建设为中心，不实行改革开放，没有经济建设发展，也不可能有巩固的团结和稳定。经济建设长足发展是政治稳定，社会稳定的根本保证。战争年代党和军队的思想政治工作离不开谈心，在改革开放的今天，我们的思想政治工作仍然离不开谈心，这是革命实践

所证明了的一条经验。}

第二节 为什么要谈心

要把谈心这个课题弄清楚,就需要从新时期党的任务、党的思想政治工作以及谈心活动在其中的地位、新时期思想政治工作的新特点着手研究,方可以找到答案。

一、新时期的任务

在新的历史时期,毫无疑问我们党肩负着社会主义物质文明和精神文明建设两副重担。这两副重担,一是要把社会主义建成有中国特色的社会主义,使中国走上现代化的道路。二是使中国人民的精神面貌符合社会主义制度的需要,符合社会主义初级阶段发展的需要,符合社会主义道德水平。这就要在坚持党的四项基本原则基础上,保证这两项任务的实现。

党在新时期的任务是繁重、艰巨的,要实现党的任务,就首先要加强党的自身建设。“摆在我们面前的迫切问题,是要恢复党的战斗力。党应该是一个战斗的队伍,是无产阶级的先锋队,应该是统一的、有高度觉悟的、有纪律的队伍,只有恢复到这种状态,党才能有战斗力。”(邓小平《坚持党的领导,改善党的领导》,1980年1月16日)提高党的战斗力,一靠党的领导,主要是指党的思想路线正确,组织坚强,作风正派;二靠党的政策正确,既代表了时代发展的方向,又恰如其分地反映了人民的意愿,在党组织和人民群众中架起理解的桥梁;三靠强有力的思想政治工作。江泽民同志说:40

年来，我们党领导的社会主义事业取得了举世公认的伟大成就，党的队伍不断发展壮大。同时又要清醒地看到，我们党面临着执政和改革开放的考验；国际国内敌对势力颠覆社会主义制度，推翻共产党的领导的图谋一直没有改变；在改革开放的条件下，资产阶级思想时刻侵蚀着党的肌体，使党内消极腐败现象时有发生，严重影响了党在群众中的崇高威信。这种严峻的现实告诉我们，能不能把我们党建设好，不仅关系到党的兴衰，而且关系到社会主义现代化建设和改革开放的成败。因此必须认真总结和汲取经验教训，下决心把我们党治理好，整顿好，充分发挥我们党的政治优势，带领全国各族人民沿着社会主义道路胜利前进；四靠党和人民的团结。这是我们战胜国内外强大敌人的“法宝”。这个“法宝”是党心民心一致取得的，要获得党和人民团结一致的“法宝”，还要借助于谈心这个“法宝”，以谈心的方式来沟通党员与群众，干部与职工，党员与党员、干部与干部的思想，交流信息，消除隔阂、解决矛盾，融洽感情、增进团结，开展思想互助。因此可以说，谈心是实现党的路线的保证，是党的思想政治工作的具体化，具有润滑剂，催化剂和粘接剂的作用。

二、党的思想政治工作以及谈心在其中的地位

罗荣桓在谈到如何做思想政治工作时指出：“现在做政治工作，不是靠上大课，讲大道理，更不能靠哄靠骗，而是要靠支部的堡垒作用，靠干部以身作则，靠宣传鼓动。”（《红军长征途中的一次讲话》1934年11月）这是罗荣桓元帅从红军长征途中的实际情况出发而总结出来的经验。凡是懂点中国近代史和现代史的人都知道，红军是在什么情况下进行

25000里长征的。长征是被党内的“左”倾冒险主义和“右”倾逃跑主义路线逼出来的。30万红军被敌人围追堵截，天上飞机轰炸，地上边走边打，哪有充足时间坐下来上大课，一切政治工作，都是在行军途中或作战间隙进行的。支部会有时在行军途中召开。布置作战计划，传达作战命令都是火线上的事情，而大量的宣传鼓动工作都是通过党支部、党小组、连、排、班的组织进行。在这种作战环境下，谈心就成了作政治工作的最重要、最实际、最灵活、最有效的手段。谈心在这种情况下就发挥出灵活、机动、实效的作用。可以用以下贴切的比喻来说明思想政治工作与谈心之间的关系，思想政治工作是大兵团、正规部队，而谈心却是大兵团和正规部队中的轻骑兵、侦察兵、尖兵和特种兵。党不能没有思想政治工作的大兵团和正规作战部队，又不能离开特种兵、轻骑兵、侦察兵和尖兵的穿插和渗透作用，这二者是相辅相成的。

三、新时期党的思想政治工作的特点

在我党我军奋斗史上，思想政治工作发挥了巨大而深远的作用。从10年土地革命战争，8年抗战，3年解放战争，全党同志与广大群众同甘苦、共患难，出生入死，为革命流血牺牲。不论环境多么艰险，大家齐心协力，为祖国和人民的解放而战斗。思想政治工作的功勋是不能磨灭的。

新时期党的思想政治工作，是指处在社会主义现代化建设新的历史时期。这个时期，我党实行“对外开放，对内搞活”的方针，特别是党中央、国务院为了进一步搞活大中型企业，提出了破除“铁工资、铁饭碗、铁交椅”的改革方针，