

语言上的“保险”，常常对应着行动上的退缩。心里若先盘算“怎样不出错”，嘴上自然只剩正确的“废话”、华丽的“空话”；心里若惦记“这件事怎样办”，说出来的话语才会有态度、有办法、有温度。

别让“预制话”冷了群众心

宛江平 / 文

预制菜提前配好味、定好型，吃起来方便，却少了现炒的锅气。一些干部下基层与群众对话，也存在一种“预制”现象：调研还没开始，口径已经备好；群众刚起话头，答案早已定型。话说得四平八稳，政策讲得滴水不漏，彼此却越谈越生分。基层工作不是照本宣科的“复热”，面对的是一户一日的日子、一桩一桩的难事。破解“预制话”，不在于换个说法，而在于把为民之心放到说话之前、把问题解决落到话语之后。

“预制话”看似正确，往往最不解渴。有的面对老人追问“养老认证”怎么弄，绕着程序讲了半天，唯独不说谁来帮、何时能办好；有的听到村民反映雨天道路积水，先讲规划、讲困难，就是不肯到现场踩踩泥、看看水；有的走访商户，开口便问“政策知不知道、服务满不满意”，把本可细聊的经营难题变成了“是”与“否”的勾选题。这些话句句挑不出错，合在一起却是一道隔开干部群众的“隔热层”：干部完成了表达，群众没有得到回答。

话为何越说越稳，心却越谈越远？表面看，是不熟情况、不会聊天；往深处看，是怕接下问题、怕担起责任。把棱角磨平、把难处藏起、

把承诺说虚，便可少些追问、少些压力。语言上的“保险”，常常对应着行动上的退缩。心里若先盘算“怎样不出错”，嘴上自然只剩正确的“废话”、华丽的“空话”；心里惦记“这件事怎样办”，说出来的话语才会有态度、有办法、有温度。群众不苛求干部句句圆满，看重的是肯听、肯说、肯负责。

放下稿子听真情，在家长里短中辨析民意。群众的诉求很少分条列项写在材料里，可能藏在一句“今年收成不如往年”里，也可能露在一声“孩子回来不好找活”中。若只顾及预设的问题、记需要的答案，再热闹的座谈也可能听个寂寞。不妨把脚步放慢些，在田埂上问问种粮成本，在屋檐下聊聊老人看病的花销，在小店里算算租金客流。少抢话、少归纳，容得下牢骚，也听得进反话。那些带着露珠、沾着泥土的话，未必句句完整，却往往标出了工作的真坐标。

卸下包袱说真话，用冒热气的肺腑之言换来信任。对群众坦诚，不等于随口许诺，而是知道多少说多少，能办到什么讲清什么。政策有边界，就把缘由掰开揉碎；事情有进度，就说明卡在哪里、下一步找谁；眼下办不了，也直说难处，留下联系人和答复时间。群众并非只爱听“好消息”，

更在意有没有被认真对待。与其用十句话绕开矛盾，不如用一句“这事确实让您为难了”先接住情绪，再一起琢磨出路。

接住诉求办真事，让每句话都带着下文。破解“预制话”，不能停在“会聊天”上。群众说出烦心事，是因为心里还存着一份期待。能现场处理的，当面搭把手；需要协调的，带回去找部门、跑流程；短期难解决的，也及时通报进展，别让诉求石沉大海。尤其是那些反复提、反复拖的小事，更能照见作风。事情不论大小，一旦开了口，就该有记录、有跟进、有结果。今天办成一件，胜过明天再说十遍“高度重视”；一次如约回音，胜过一摞精心装订的走访记录。

少讲“预制话”，就是让每次交流都从群众的日子出发，落到群众的难处上。带着真心去听，民情才能从家长里短中浮现；带着真诚去说，隔阂才能在推心置腹中消融；带着真劲去办，民心才能在解忧帮困中凝聚。基层没有现成台词，民心也不能靠话术赢得。只有让话语带露珠、冒热气、有回声，干部群众之间才会少一道“隔热层”、多一份鱼水情。□



欢迎扫码收听