

数字时代领导干部沟通能力提升策略研究

马嘉莉

西南民族大学公共管理学院, 四川 成都

收稿日期: 2023年2月27日; 录用日期: 2023年9月5日; 发布日期: 2023年9月12日

摘要

沟通是领导干部最需要掌握的能力之一, 它是提高领导力的重要因素。拥有良好的沟通能力一定程度上可以让工作开展的更有效率。随着社会的发展, 我国已经步入了数字时代, 与传统时代不同, 数字时代为领导者的沟通带来了更多的机遇与挑战。本文分析了进入数字时代后领导干部所面临的沟通障碍, 进而提出了提升领导干部沟通能力的策略。

关键词

数字时代, 领导干部, 沟通能力

Research on Strategies for Improving Communication Ability of Leading Cadres in the Digital Era

Jiali Ma

School of Public Administration, Southwest Minzu University, Chengdu Sichuan

Received: Feb. 27th, 2023; accepted: Sep. 5th, 2023; published: Sep. 12th, 2023

Abstract

Communication is one of the abilities that leaders need to master most, and it is an important factor to improve leadership. Having good communication skills can make the work more efficient to some extent. With the development of society, China has entered the digital era. Unlike the traditional era, the digital era has brought more opportunities and challenges to leaders' communication. Therefore, this paper analyzes the communication obstacles faced by leading cadres in the digital era, and then puts forward countermeasures to improve their communication ability.

Keywords

The Digital Age, Leading Cadres, Communication Skills

Copyright © 2023 by author(s) and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY 4.0).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

1. 概述

沟通是领导干部最需要掌握的能力之一，它是提高领导力的重要因素。拥有良好的沟通能力一定程度上可以让工作开展的更有效率。随着社会的发展，我国已经步入了数字时代，与传统时代不同，数字时代为领导者的沟通带来了更多的机遇与挑战。科学界定“数字时代”“沟通”等概念是探讨数字时代领导沟通能力提升策略的基础和前提[1]。

随着互联网的不断发展，逐渐从信息时代步入了数字时代，而学者们对数字时代的概念也各不相同，综合各位学者的说法，本文将数字时代定义为以数据或算法为中心，以大数据、云计算、5G 移动技术和人工智能等数字技术为标志的第四次科技革命时代。数字时代具有永久性、可复制性、即时性、高效性以及动态性的特点。数字政府的这些特性为领导干部提升沟通能力带来了机遇与挑战。机遇是指数字时代信息的无限储存，信息传递的便捷高效，数字时代一定程度上提高了行政组织内部的沟通效率。与传统时代相比，数字时代最大的不同是其在一定程度上拓宽了沟通的渠道。与以往的语言沟通和文字沟通不同，数字时代所出现的新兴的形式，例如：腾讯会议、微信电话等各式各样的交流 APP 为沟通提供了一个新兴平台。而这些沟通媒介虽然在一定程度上提高了行政组织内部的沟通效率，但是也存在着一新的困难与挑战，因此数字时代领导干部如何利用好这些平台进行有效的沟通有着重要研究意义。

对于沟通这一概念的大致可以分为共享说、交流说、影响说以及符号说这四种分类。共享说认为沟通是传递者与接受者之间进行信息的共享；交流说认为沟通是一种双边活动；影响说认为沟通是通过传递信息进而施加影响的行为；符号说认为沟通是符号或信息间的流动。综合上述几种对沟通的分类，本文将沟通定义为是指将一方向另一方传递给对方，并期望对方能够根据信息付出相应的行动并达到预期的效果。

2. 数字时代沟通的作用

2.1. 传统时代沟通的作用

在传统时代，对于行政组织内部而言，领导干部沟通的作用具体体现在以下四个方面：第一，沟通可以让领导更好的组织管理工作。在工作过程中，领导干部如果可以运用良好的沟通方式可以更好的将信息和任务在组织内部进行传递，如果沟通方式选择恰当，被领导者可以更好的领会工作要完成的目标及内容，进而提高工作效率；第二，有效的沟通可以使领导干部更好的做出决策。沟通是一种双向的行为，它不仅仅是领导干部传递信息，更是一种信息的互动，思想的碰撞与交流。良好的沟通可以使沟通主体之间更好的交换想法，集思广益、为组织头脑风暴出更多更好的决策；第三，有效的沟通可以更好的协调好单位的人际关系。沟通不止是信息与思想的交换，更是情感的交流，有效的沟通可以使得团队的气氛更加融洽，使得单位的人际关系变得亲密起来，更容易塑造一种和谐的组织文化与氛围，更而更

好的开展工作；第四，有效的沟通可以提升和增强组织的凝聚力。组织成员在沟通的过程中不断让情感升温，是组织成员有更强的集体荣誉感与团队协作能力，进而增强组织的凝聚力[2]。

2.2. 数字时代沟通的作用

随着社会的进步与发展，我们已经步入了数字时代。数字时代拓宽了沟通的方式、提高了沟通的效率、简化了沟通的步骤。但需注意的是，这并不是指步入数字时代沟通的作用也就发生了变化，不是将过去与现在的沟通的作用割裂开来，而是在原有的沟通的基础上进行进一步的拓展。也就是说，数字时代的沟通的作用不仅体现在以上四个方面，而是在上述四个方面的基础上，提供了更多的沟通渠道、平台来更好的进行有效沟通进而发挥作用。数字时代沟通的作用主要包括两个方面，一方面是能够促进行政组织内部的发展，随着科技的进步，数字时代为信息的传递和发展提供了很大的平台和空间。因此在信息透明度较高的情况下，领导干部与社会公众的沟通能够更方便快捷的为他们传递信息[3]。

另一方面的作用是对于行政组织之外的社会公众而言。领导干部的沟通不仅仅局限于从政组织内部，更包含了与行政组织外部的社会公众的沟通。对社会公众而言，数字时代的到来，最大的特点就是他们也可以通过互联网来实现和政府的沟通，互联网成为人们政治参与的重要平台。社会公众可以通过互联网平台抒发自己的意见、表达自己的诉求。因此在数字时代的背景下，普通民众与领导干部的交流沟通已不再是难事或奢求，越来越多的公众希望能就关心的政策通过网络与领导干部直接在线交流沟通，这就要求领导者也要学会通过互联网与社会公众沟通，在网络发表言论或传达消息时要谨慎。因此数字时代背景下领导干部的沟通能力的提升十分重要，提升其沟通能力具有意义非凡。

3. 当前领导干部所面临的沟通障碍

要想提高领导干部在数字时代的沟通能力，就需要了解在当前的数字时代，领导干部所面临的沟通障碍。数字时代领导干部所面临的沟通障碍有：领导干部接收的信息过多；领导干部数字化沟通的意识薄弱；领导干部缺乏情感沟通。

3.1. 领导干部接收的信息过多

数字时代的发展，使海量的信息得到传播。信息是判断能否有效沟通的主要因素，但是人们传统的观念会认为信息越多就会更好的控制和决策，但其实信息不是越多越好，当领导想要传达指示进行沟通时，就需要抓住其中最重要的信息进行传递。过量的信息会造成信息超负荷，且陷入信息漩涡[4]。信息过多影响的是领导者与被领导者双方，一方面，信息过多会让被领导者抓不住重点，在传递信息时浪费资源，进而降低了沟通的效率。领导者在表达时，并不是话说得越多越好，要消化信息，提取出信息的重点。另一方面，当需要处理的信息超过了被领导者的信息处理能力，造成了信息超载的现状时，就容易造成误解，进而就降低了沟通的有效性。

3.2. 领导干部数字化沟通的意识薄弱

常见的沟通方式有口头沟通方式、书面沟通方式以及非语言沟通方式(体态语言和语调)。在数字时代到来之前，领导干部多数运用的是这三种方式，但是数字时代更好的扩充了这三种方式。口头可以借助手机进行视频、语音[5]。书面可以将沟通内容形成邮件进行发送，多种方式更好的为疫情时进行沟通提供了便利。目前，领导干部年龄大多数处于四十到六十岁这个区间，处于这一区间的人他们对数字时代的电子产品的运用并不是很好，手机电脑以及各种新兴的 APP 的运用能力较为欠缺。在疫情时代，他们不能很好的运用数字时代的便利，通过线上的各种媒介进行消息的传达，运用新型方式进行沟通。

3.3. 数字化时代领导干部缺乏情感沟通

通俗而言，有效沟通就是与相关方就所要解决的问题或问题进行科学、正确、合理的联系和对接，其目的是推进工作和解决问题。沟通对于领导干部而言极其重要，因为我们工作中的大部分时间和精力都花在与上级领导或部门，与同级领导或部门之间及与下级领导或部门就某些工作和问题的及时推进与解决而进行沟通。尽管数字化时代为领导者提供了更多的方式与平台，但事实上其最大的弊端就是使人际交往变得冷漠[6]。但是领导干部忽略了最主要的一点就是情感沟通也是沟通的一部分。情感沟通是指领导者与被领导者之间有良好的的人际关系，进而提高领导干部对被领导者的凝聚力，从而提高领导能力。人际关系的好坏与工作能否顺利开展呈正相关的关系。在一个团体中，领导干部与被领导者的感情好，那么工作的氛围就会好，进而工作的效率也随之提高[7]。反之，当人际关系不够融洽时，领导干部与被领导者关系紧张，工作开展的也就不顺利。数字时代既拉近又疏远了人与人之间的距离，因此更需要注意到情感沟通的重要性。

4. 数字时代领导干部提升沟通能力的策略

4.1. 学会利用信息

数字时代，最突出的特点就是信息多样化，面对各种各样的信息，领导者必须要掌握足够的信息。在这个网络飞速发展的世界，要想让听者全身心投入解决这个挑战，首先要做的第一件事就是问问自己：有人聆听我吗？如果自己没有被倾听与理解，那么这样的沟通就还没有成功。因此被倾听的第一个关键是要掌握信息，而且是重要的信息。信息完全有助于决策判断的科学性、正确性[8]。一方面，信息沟通有助于领导者掌握更全面的信息，有利于领导者在决策之间进行全面科学分析和判断，进而做出科学的决策；另一方面，信息沟通有助于被领导者了解领导者所作出的决策。只有当被领导者真正理解领导者所作出的决策，才能更好地执行这些决策，进而实现领导力。常人都说：话多不甜。如果把要沟通的信息反复地、过多地表述，常常会使受听者不知说者所云，这样就自然而又不然地产生了沟通的障碍，因为说的话越多，产生歧义和误解的机率就越大。利用信息的能力不是一蹴而就的，需要领导干部在日常生活中不断积累经验。因此，数字时代领导干部首先要做到的就是学会利用信息。在纷繁复杂的信息中提取出最重要的且最有价值的信息并将其利用起来，从而更好地进行沟通。

4.2. 提高领导者数字沟通的意识

数字时代为我们的生活带来了日新月异的变化，它体现在生活的方方面面，在沟通方面也尤为明显。领导干部不能固步自封，需要不断更新自己的沟通方式，利用好数字时代带来的便利，学会在新兴媒介网络上进行沟通。因此，领导者必须以开阔的思维来对待领导行为方式和领导能力的不断调整与适应的过程，进一步讲，这并非是暂时的应对之策，而必将产生持久稳定的效果。就沟通能力而言，网络政治凸显领导干部与社会公众沟通的意识和能力重要性的意义十分深远。各级领导干部必须明确地意识到这一点，以积极的心态主动与公众交流，坦然面对网络监督和批评，不惧怕网络，不把网络交流作为作秀表演。愿意、敢于、善于沟通的领导行为应是执政为民理念的体现，并应落实到实际矛盾问题的解决上来，唯有如此，才能理解和符合网络政治时代领导行为模式转变的深层次要求。

4.3. 加强情感沟通

第一，情感沟通能够加深沟通双方之间的信任度。信任是相信某个人或某件事具有可靠性，你完全可以信赖他，信任会成为持续沟通的一个条件。情感沟通能够拉近领导者与被领导者之间情感间的距离，进而提高双方间的信任度，增强了组织的凝聚力。

第二，通过情感沟通能体现出领导对被领导者的情感尊重。尊重是对别人表示出关心并为他人着想的品质。尊重并不是指要喜欢一个人本身，也不是指不得不对他表示赞成甚至恭顺，而指应把别人当作是一个有内在价值的人来对待。这是一种深层次的沟通，领导的职务权力和个人影响力通过有效的沟通更易被被领导者所接受而变成高效的生产力，同时，也会增强组织的凝聚力。

第三，情感沟通更有助于消除冲突。冲突产生的原因往往是误解和情感上的隔阂。通过情感沟通，领导者与被领导者之间的距离小了，误解少了，冲突自然也就被消除了。

4.4. 提高领导干部自身的沟通能力

无论何时，清晰简洁的表达能力是历史上最好的沟通者、领导者、作家和演讲者都具备的。言语清晰简洁意味着选用词汇时要小心谨慎，将最复杂的想法简化，以便能被领导者理解。清晰意味着连贯，我们能在沟通中从他人那里学习这项技能。言语清晰简洁不止是要将复杂的想法简化，高效表达，在数字时代，还需要在选用词汇上小心谨慎，互联网传播速度快，一个词语一个句子都极易被下属所曲解，被公众所诟病。因此领导干部在数字时代沟通时，一定要选择正确的表达方式，三思而后行，并在表达时注意停顿。例如，对于听众或交谈对象较敏感的人，能在沟通中随时抓住一些非语言的暗示，并重新措辞或停顿。一个连贯的信息以及让大众理解的能力是非常有利于我们在沟通中被听见和被领会的。

基金项目

项目支持：西南民族大学研究生创新型科研项目；项目编号：YB2023793。

参考文献

- [1] 陈丙成. 领导班子成员沟通障碍及疏解之方[J]. 领导科学, 2019(11): 9-11.
- [2] 尚再清. 数字时代公共政策调适路径的全过程分析: 公众、媒体与政府的诉求沟通[J]. 领导科学, 2022(1): 113-116.
- [3] 尹智欣. 后数字时代的公共艺术特征研究——以数码媒介促进入与城市的交互沟通[J]. 艺术工作, 2019(4): 16-18.
- [4] 王立新. 浅析领导干部的语言形象和有效沟通能力[J]. 当代电力文化, 2018(7): 60.
- [5] 李阳. 新时代地方领导干部电视媒体沟通能力研究[D]. [硕士学位论文]. 西安: 陕西科技大学, 2020.
- [6] 刘玥. 突发公共事件中基层领导干部的沟通胜任力模型实证研究[D]. [硕士学位论文]. 上海: 华东师范大学, 2022.
- [7] 王欣欣. 基层干部上行沟通障碍及破解对策[J]. 领导科学论坛, 2021(1): 141-144.
- [8] 伍朝晖. 浅议领导干部沟通协调能力的提升[J]. 创造, 2019(11): 82-84.