

网络问政中的领导沟通艺术

■常玲 赵泽洪

摘要:网络问政是网民表达诉求、进行网络监督;政府问计于民、汇集网络民意的重要平台。网络问政体现的是一种政府领导与网民之间的互动关系。因此,在网络问政中领导的沟通艺术的运用非常重要。

关键词:网络问政;领导;沟通艺术

收稿日期:2010-10-20

作者简介:常玲,重庆大学贸易与行政学院硕士研究生,研究方向:人力资源管理。赵泽洪,重庆大学贸易与行政学院副教授,主要研究方向:人力资源管理。(重庆,400044)

中图分类号:C933.2 **文献标识码:**A **文章编号:**1008-679(2010)06-0080-03

自2008年胡锦涛总书记提出应关注网友的建议和意见后,各级地方政府纷纷在官方网站建立诸如市长信箱、市民交流等网络平台,网络问政得到了迅猛发展。网络问政主要体现的是一种政府领导与网民之间的互动关系。因此,在网络问政中领导的沟通艺术的运用非常重要。

一、领导网络沟通艺术的三大要素

1. 问答——领导沟通艺术的基本要素

问政就是咨询或讨论为政之道。《礼记·中庸》:“哀公问政,子曰:‘文武之政,布在方策’”。网络问政就是网民和政府领导通过网络途径相互探讨为政之道。探讨必有问答,问答是网络问政普遍采用的基本沟通方式。目前在网络问政中的问答一般存在三种形式:一是网民通过政府门户网站上的网络问政专栏,根据自己所关心的话题给相关部门领导提问,或是针对当前一些需政府部门介入的事件发表自己的看法并提出相关诉求。二是网民针对某一事件在网上发帖,通过网络的宣传和媒体的报道,促使相关政府领导做出一定解释。三是相关政府领导主动做客知名网站,根据网民的提问,做出回答。如2010年2月,温家宝总理针对网友关心的住房、医疗和教育等方面的内容,根据网友的提问一一做了回答。对此,网上好评如潮,开创了网络民主新风。

2. 互动——领导沟通艺术的核心要素

互动不仅仅在于一问一答的形式,更在于问答的主客体关系的随机互换。领导者不能仅仅是被动地应答,还要主动地问计。问答主客体关系的随机互换

是领导网络沟通艺术的核心要素,它体现了领导者与网民之间权力屏障的消除,层级关系的压缩以及心理距离的拉近;也体现了领导者从被动到主动的沟通艺术的提升。良性的互动不仅能解决老百姓的实际问题,而且还能够树立良好的政府形象。如:2008年11月上海市委书记俞正声与网友在线交流,针对网民大到金融危机小到养狗扰民的提问,俞正声书记都一一作了认真解答。俞正声书记和网民的互动,不仅拉近了与群众的距离,还解除了网民对相关问题的疑惑和解决了相应的实际问题,树立了良好的政府形象。

3. 方法——领导沟通艺术的工具要素

沟通方法是为了实现沟通而采取的途径、步骤、手段等。恰当的沟通方法不仅能更进一步推动网络互动,而且还能达到预期的效果,收到很好的实效。在网络问政中政府领导应该采取的沟通方法主要集中在言语和行动方面。在言语方面:政府领导应该提高自身的语言沟通水平。首先,领导应该以人为本,尊重网民。敢于承认错误,虚心接受网民的意见。其次,政府领导应当丰富自身内涵、提高自身素养。能够准确把握网民的意愿,与网民畅通交流。再次,政府领导应懂得因人而异、换位思考。针对不同层次的网民,给与通俗易懂的答复;从网民角度出发,维护众多网民的切实利益。在行动方面:(1)沟通方式坦诚化,即公布真实的信息。政府应该在网络上公布真实的消息,而不是虚假的消息混淆视听。如:海南海口、三亚两市城市综合管理机关在官方网站上公布的联系电话要么无人接听、要么是空号,电子邮箱地址也

不存在。(2)沟通方式快捷化,即及时回复网民的提问。针对网民的问题,及时给予回复。(3)沟通方式有效化,即给与网民有效的回复。如:佛山市住建局某官员在佛山市政府网在线接受网友提问,但当网友问到限价房违规销售一事时,该官员却以开会赶时间为由拒绝回答网友的问题。(4)沟通方式个性化,即不同于他人的沟通方式。2009年云南著名的“躲猫猫事件”发生后,在网上引起了轩然大波,云南省宣传部副部长伍皓针对此事件及时组织了网民和社会公众参与的调查委员会,参与调查事情的真相。伍皓副部长的做法不仅维护了网民的知情权、参与权、表达权、监督权,而且还一定程度上防止了事件的进一步发酵、升级,加强了该调查结果的权威性,压缩了谣言滋生的空间,并有效地提高了政府的公信力。让网民从虚拟空间走出来参与现实问题的解决,这种极具个性化的沟通方法是领导网络沟通艺术淋漓尽致的展示。

二、沟通障碍在网络问政中的具体表现

1.有问不答,难以沟通

网民有问、一些领导视而不见、听而不闻,甚至装聋卖哑,我行我素,这是网络问政中典型的不作为现象。对于网民的疑惑和应求,领导信息过滤,置之不理。由于领导的不予理睬,造成了网民无人互动、无人沟通,最终导致沟通受阻,使政府形象极大地受损。湖南网友通过网络发现海南某县不到30岁的美女挂职副县长李某,参加工作不满6年已经官至副县长。之后海南美女80后副县长一天之内登上了全国各大新闻网站的醒目位置,一夜之间成为一个全国关注的话题。而面对网友的质疑,女县长的无应答,使得各方多加揣测在全社会造成了极坏的影响。

2.有问慢答,沟通不畅

网民有问、个别领导回应迟缓,甚至“千呼万唤始出来”。它主要表现在:对于网民急切知道的事情,领导迟迟不予回应;对于网民所提出的要求,也迟迟不予处理,到最后迫于舆论压力,被动甚至被迫地给予答复和处理。在网络沟通中网民有问、领导慢答,网民有求、领导慢应,表面上看危害性不大,但是对于一些实效性问题的处理特别是公共突发事件,由于领导慢答和慢应不仅会造成网民对事件的误解,导致双方沟通受阻,而且有的甚至还会造成较严重的后果。2009年11月,在著名的昆明螺蛳湾群体事件中,云南省宣传部在第一时间通过网络将信息及时发布给网友,解除了网友的疑惑并扼杀了谣言的传播,在社会各界引起了极大的反响,维护了政府名誉。

3.有问乱答,无法沟通

网民有问、领导乱答,网民有求、领导乱应。这是典型的“打太极”,不负责任的表现。在网络问政中不少网民期待与领导沟通,而部分领导或转移话题、答非所问,或避重就轻、蜻蜓点水,导致互动难以继续,形成沟通障碍。如:河南某市市长信箱有网友投诉某国税局有人内外勾结偷税,但是市长信箱的回复确是“建议你直接根据有效票据与某某生活广场交涉”。有市民投诉中源水务公司的霸王条款,市长信箱却回复说:来信收到,凡事都有第一次,多谢你的批评。这些答复有的令人一头雾水,有的令人啼笑皆非。

4.被动应答,单向沟通

有的领导者从不主动问计于民,在网络问政中总是处于被动。长期处于网民不问、领导不答,网民无应求、领导不回应的单向沟通状况。领导不主动与网民沟通,不公开相关信息给网民,导致沟通受阻、网民无应求、领导部门或领导者处于无作为状态。在网络问政中导致网民不问、无应的原因表现在以下几个方面:一是,政府在网站信息更新太慢,网民无法获得最新消息,导致对问题和应求的不确定性增加,最终导致无问题无应求。虽然据2008年度中国政府网站绩效评估结果显示,中央部委政府网站的普及率达到了96.1%,省市级网站普及率为100%,地市级是99.1%。但是其中约有1/3的网站难以打开,1/3的网站应用价值较低,还有相当数量的网站存在内容更新不及时、服务功能不健全、发布信息无时效等弊端。二是,网民屡次诉求受挫、积极性大减,最终导致无提问无应求,而其对应的政府也大多抱着多一事不如少一事的态度,无所作为。

5.只答不做,无效沟通

有的领导对网民的提问和应求都有回答,但是所反映的问题却迟迟得不到实质性的解决。这种说一套做一套的做法,使得网民对某些地方政府及其领导的行为持怀疑态度、对政府的信任度降低,最终导致网络问政达不到预想的效果。如:在2009年12月《东莞日报》刊登的《万言网文部分建议纳入决策》中提出的关于“提高资金使用效益,腾出财力应对复杂形势”的问题,东莞市政府的答复是:不单独安排出国经费,2009年不再单独安排市级预算单位出国出访专项经费。但事实上,据网友统计2010年东莞市的国内外“考察”并没有减少,且花了很多经费。不仅如此,据有关报道调查分析,此类考查又有了新的变化,升级到鼓励镇街领导也“走出去”。

三、网络问政中领导沟通技巧的运用

1. 保持沟通,对网民有问必答

领导对网民有问必答、有求必应。领导在网络问政中应像温总理一样,做到对网民有问必答、有求必应,为人民多办事、办好事,推动建设规范有序、务实创新的效能型、服务型政府。有问必答、有求必应,推动领导和网民良性的互动,充分调动网民的积极性,确保政策实施的民主化和科学化。如:在网络问政中广东省走在全国的前列。据媒体报道,2009年广东省信访局网上信访办理处共受理网上信访事项12938件,占全局信访总量的20%;共交办网上信访事项3139件,其中2305件办结,办结率达到73%,739件的办理情况和结果在网上公开。

2. 快捷沟通,及时回复网民的提问

领导对网民有问必答、有求快应。领导及时解决网民的问题,满足网民的需求;不仅能调动网民的积极性,而且还能维护政府的形象。特别是对于一些紧急突发事件的处理上,更能体现领导的办事能力。如:在2009年6.15事件中政府部门的做法获得了社会上的一致好评。事故发生的时间是早上8点,虽然当天上午9点03分37秒天涯论坛中就出现了《成都9路公交车6月5日自燃图片》的帖子,之后各大网站也纷纷针对此事产生了激烈的讨论;但是当天上午9点53分27秒新华网就发布了标题为《成都一公交车发生燃烧,人员伤亡情况正在核查》的新闻。通过官方网站。政府及时让群众掌握了真实信息;另一方面在事件现场政府也积极采取了应急措施并控制了局面,做好了善后工作(国家安监总局也当天中午派人赶赴成都进行事故调查)。在此事件中,政府的及时回复不仅保持了网民与政府的快捷沟通而且维护了政府的良好形象。

3. 灵活沟通,回答应有章法

领导的回答应有章法、应有技巧。在网络问政中领导的回答应该注意以下几点:一是保证回答能解答网民的疑惑,针对性要强;不应是纯粹的敷衍或是转移话题,让网友感觉到虚伪不真诚。二是尽量少用专业术语,回答应通俗易懂。三是换位思考、态度真诚,能得到网民的理解和支持。湖北省省长李鸿忠在荆楚网访谈时,不仅本省数据随口而来,而且面对网友的问题妙语连珠、侃侃而谈,特别是针对网民的投诉,还在线进行了直接的回应,被媒体称之为“史上最牛的省长访谈”。

4. 主动沟通,咨询网民的意见

一方面领导采取多种形式问计于民,咨询网民的意见和网民主动沟通。如:2010年1月,广州市针对生活垃圾处理问题问计于民,集纳民意、征询民智,截止到3月31日4家参与此次活动的网络媒体共计点击量超过1146.3万次,总发帖量2696条,跟帖5786条。此活动不仅在四月选出了15条优秀建议,而且8名获奖网民代表还参加了与市委常委、常务副市长苏泽群的座谈。另一方面领导主动把政府的相关信息公开化、把相关事件的处理公布在网上,接受广大网民的监督,避免因正常的信息渠道受到阻塞,而导致的社会的流言四起和引发的公信力危机。

5. 延伸沟通,网上承诺网下落实

网络问政要解决的还是现实问题。领导者在网络中的承诺需要在现实中去落实,这是把虚拟社会中的沟通延伸到现实生活中去。在网络问政中,问答只是沟通形式和沟通过程,只有在实践中解决了现实问题,才是真正的完成了沟通的使命,真正达到了网络问政的目的。前湖南省委书记张春贤被媒体誉为是党员干部网络问政的一面镜子,他主张网络民意的重视不能停留在口头上,要切实解决网友反映的一些实际问题。2008年7月,一位网友提出,“湖南省属高校的干部任命,请春贤书记一定要多听听一线教师的意见……”。在网友提出建议后不到20个小时,张春贤书记在了解情况相关情况后,明确要求干部考察要多听各方面的意见,多了解民情民意包括网上民意,通过集中广大人民群众的心愿来考察选拔干部。且湖南省最终把听取一线教师意见作为考察高校干部的一项硬性规定,并落实到了具体工作中。这说明网络沟通不但要听领导者怎么说,还要看领导者具体怎样去做。

参考文献:

- [1] 朱艳仙.网络政治面临的问题及应对策略[J].中共云南省委党校学报,2008,(10):152-154
- [2] 王腾.论网络政治的生成与现代政府角色[J].福建论坛·人文社会科学版,2009,(2):142-147
- [3] 刘先春,任彦.网络政治视野下改进党的建设初探[J].理论探讨,2008,(4):130-133
- [4] 郑芸.网络政治视野中的公民政治参与[J].苏州大学学报(哲学社会科学版),2006,(1):40-42
- [5] 王彬彬.网络政治与党的执政能力建设[J].广东行政学院学报,2009,(6):40-44
- [6] 张志红,刘永雷.领导就是沟通[J].世纪桥,2008,(1):153-154

责任编辑 赵武