

# 浅谈艺术类职高管理人员在工作中的沟通艺术

陈可惠

(苏州工艺美术职业技术学院 江苏苏州 215000)

[摘要]艺术类高职的在校师生个性鲜明、情感丰富、感性思维强、富有想象力,因此在学生管理工作中相对于理工科专业而言,需要运用更为科学、灵活、人性化的管理和沟通方法,才能更好地实现师生沟通交流效果,提高师生思想觉悟,加强团结,才能更好更快地完成所要完成的工作。本文在明晰沟通在艺术类高职管理人员工作中的重要性的基础上,探索艺术类高职管理人员在工作中有效的沟通策略和方法,进而提高艺术类高职管理人员的沟通艺术水平。

[关键词]艺术类;高职院校;管理人员;沟通艺术

[中图分类号] G640

[文献标识码] A

doi: 10.3969/j.issn.2096-711X.2021.02.020

[文章编号] 2096-711X(2021)02-0042-03

[本刊网址] <http://www.hbxb.net>

沟通的艺术注重信息的沟通和思想的交流,促进学校管理人员与老师、学生之间的相互了解,有利于对于师生思想统一、协调教学、激励师生,构建良好的工作和教学氛围,提高教师的工作激情和学生的学习士气,目的是为了做好工作,核心是提高工作的准确与效,最终实现相应的工作目标。

## 一、沟通在艺术类高职管理人员工作中的重要性

在艺术类高职院校管理人员的有效沟通对象是主要是教师和学生之间的交流沟通,沟通的作用在于学校中的每一位老师和学生都能够进行有效的沟通、交流,从而形成一个迅速、有效、完善的信息传递系统,从而实现艺术类高职院校正常教学活动的开展和人才培养的目的,具体作用表现如下:

### (一) 沟通是统一思想、协调行动的有效工具

同样的一件事由于学校各部和管理人员的职责处境、知识结构和利益的不同,各位老师和学生对于一些问题、学校的角色、管理制度的认识和态度的差异,对于学校师生的教学和学习、学校各项事务的正常运行具有深远的影响。特别是当管理者与学生、老师之间的想法不一致的时候,往往会影响教育教学活动正常进行。因此,管理人员之间以及与老师、学生之间的有效沟通、统一思想和教学活动的协作行动。

### (二) 沟通有利于校园文化的提升

管理者良好的沟通是创建校园文化、塑造良好校园氛围的主要手段之一,只有实现全方位、多层次、多角度、民主的沟通,才能创建优秀的校园文化,才能通过有效的交流沟通将学校老师紧紧地凝聚到一起,给老师带来归属感和认同感,在教师实现自我价值的同时,也能更好地实现对于艺术人才培养的职能。因此说良好的沟通能够促进校园文化的提升,为校园创造巨大的文化软实力。另外,良好的有效沟通提供了情绪表达机制,是管理者与被管理者之间、学校师生之间构建良好人际关系的关键,还为教师提供了一种情

感释放的表达机制,协调学校各部门之间的人际关系,形成良好的校内风气。

### (三) 沟通有助于学校目标的实现

学校各部门之间有效的沟通是实现学校或组织目标的桥梁。首先,通过沟通能够确立学校各部门的职责,做到权责分明保证每个部门有序地开展相应的工作。其次,通过沟通学校管理者能够充分了解每个人或部门的特点,从而在工作分配的过程中可以充分发挥各部门员工的优势,扬长避短,提高工作完成的质量。最后,沟通能够实现信息和情感的传递,所以说良好的沟通是合作的前提。团队成员之间良好沟通能够营造一个和谐、惬意的合作氛围,因此无论是在校内管理还是师生协作方面,都能够形成互相帮助、团结协作的良好局面,进而为实现共同目标而努力。

### 二、艺术类高职管理人员在工作中的沟通艺术

在沟通中,从既重认知培养,又重体验活动,既重态度改变,又重行为强化,既重“超我”要求,又重“自我”实现。因此针对目前当前师生思想政治教育存在的不足和原因,艺术类高职管理人员在工作中的沟通必须结合当前学校和师生实际,从适当改变师生认知结构,不断调整认知模式,合理满足师生需要,不断增强主观幸福感,努力培养师生情感,不断丰富积极情绪体验等方面,进行强化和完善,这样才能使话语入心,令人信服,谈出凝聚力,谈出真心话。

#### (一) 善于倾听是沟通的前提

沟通的艺术并非仅仅指的是说话的艺术,而是首先要掌握倾听的艺术。优秀的倾听者,应该至少做到以下几点:

首先要保持耐心,不随意插话。艺术类高职院校管理者面对不同专业背景、不同性格的上下级进行沟通时候,耐心倾听不仅仅是礼貌的表现,而对于捕捉对方表达信息的完整性,不插话、善倾听也可避免对于对方的信息造成误解和偏见。

收稿日期:2020-7-16

基金项目:本文系江苏高校哲学社会科学研究课题思想政治工作专题“社会主义核心价值观视域下艺术类高职学生网络道德教育研究”(项目编号:2019SJB513)。

作者简介:陈可惠(1982—),男,江苏句容人,助理研究员,研究方向:教育管理研究。

其次要集中精神,保持关注。在倾听的过程中要集中精力,以谦虚、宽容和好奇的心态来听,让讲话者能感到的被重视和尊重的感觉,在对方讲话的过程在做其他事情或者心不在焉,显然会给对方以轻慢、不愿交流的感觉。

再次要保持互动、做好记录。艺术类高职院校管理者在与其他部门或者上下级领导进行沟通时候,针对一些关键的信息交流需要作出回应,通过点头、微笑、身体前倾,甚至需要做好记录,才能更好地了解讲话者真正的意图。

#### (二) 注意沟通时机的把握

沟通是一个双向动态的过程,沟通的时机在整个沟通过程中有非常重要的作用。在与艺术类师生进行沟通时要针对艺术类师生思想活跃、创意性强的特点,主动选择一个好时机与师生进行沟通,才能够预见沟通中所遇到的问题。

首先,选择对方较为空闲的时机进行沟通。艺术类院校不同部门和领导负责的工作内容有差异,特别是教务、学生管理等部门的领导往往是非常忙碌的,所以在与同事和领导进行沟通时要事前通过对方的工作习惯、内部沟通软件、电话等确认对方是否正在忙碌。选择对方较为空闲的时机进行沟通,获得更多的沟通实践,营造和谐的沟通氛围,才能让沟通内容更容易被对方所接受。

其次,选择对方情绪好的时机进行沟通。作为艺术类高职院校管理者在与上下级沟通时察言观色是必须的,特别是在向上次汇报工作的时候,要充分利用心理学上的“好心情效应”,选择上司心情好的时候汇报工作显然具有更好的成功率。

再次,根据不同沟通内容选择最佳沟通时机。根据不同的沟通内容选择不同的沟通环境,利用不同地点的环境特色和氛围,实现与同事和领导的互动沟通。比如紧急事情的处理和汇报,则可以忽视他人的工作情况或者情绪状况,相反如果领导正在因为此事而烦恼,沟通又能为领导解决问题,那此时恰好是最佳的沟通时机。

#### (三) 选择最有效的沟通方式

随着信息化技术发展,艺术类高职院校管理者在工作中的沟通方式也逐渐多样化,主要可以分为:面对面沟通、语音沟通、文字沟通三种方式。

面对面沟通方式:艺术类高职管理人员在工作中无论是向领导汇报工作还是向下级、老师、学生传达工作内容、工作精神、教学要求等,面对面沟通可以通过肢体语言、表情、语气等信息,真实有效地拉近彼此之间的距离,这不仅便于说明复杂问题,避免或者解决很多误会,而且针对沟通过程中所遇到的问题可与及时解决,具有较高沟通效率和沟通效果。面对面沟通,根据人数的多少还可以分为个别沟通、多人沟通、集体沟通,需要根据不同的沟通的对象和沟通内容选择不同的沟通方式,比如针对比较正式、需要全体老师都必须知晓和执行的相关工作内容,则需要通过召开部门或者系部大会来与全体老师进行沟通交流,让每一位参会者都能进行发言沟通,避免有不同声音的产生。

语音沟通方式:包括但不限于电话、语音等沟通,可以适合解决紧急但不太重要的问题,具有即时、有效,沟通效率较

高等特点。当然在进行语音沟通时候,要注意语音沟通的技巧,否则会严重影响沟通效果。比如在电话接听、拨打电话、转达电话等情况时候语气的不耐烦、用语的不恰当,势必会影响沟通效果。

文字沟通方式:通过文字,比如邮件、微信等等App沟通,截图、发送文件等快捷方便,还可多人对话,适合解决争议不大的问题。文字沟通方式是在一种较为平缓的心态下的沟通方式,在很大程度上,避免了直接冲突。并且当人与人面对面交流,有些话说不出口或者觉得难为情,通过文字,却能表达出来可以有效表达情感、获取潜在信息。

#### (四) 注重沟通技巧

首先,沟通要注意交心。艺术类高职管理人员在沟通中无论沟通的对象是上级领导、平级同事、下级老师,还是在校学生,首先要交心,要将心比心,换位思考,以打动沟通对象的心;其次要诚心,要善于听取别人的意见,容得下非难误解。因此在沟通交流中要在足于诚恳的心理态度基础上,从共同的运动、美食等方面的兴趣爱好、相同的专业背景或者校友感情、自身的工作难度等方面出发,以达到交心和增进情感的目的,从而消除他们的戒备心理、逆反心理、对抗心理和无所谓心理,取得沟通的最佳效果。

其次,要适时运用“提问”。在艺术类高职院校中具有艺术类专业的教师和管理者、学生都具有鲜明的艺术气息,在沟通管理中的表达方式也非常感性和艺术化,不容易让对方快捷、准确地捕捉到准确的信息。因此管理人员在教师、学生沟通交流过程中尽量使用比较亲切的“询问”的语气来了解其感觉、动机和顾虑,并根据对方的反应来确定下一步沟通的方式和内容。

再次,恰当地运用肢体语言。具有艺术类专业背景的同学和老师大部分在讲话的时候表情和肢体语言都比较丰富,因此了解肢体语言的意义,提升其观察能力,才能善于从对方不自觉的姿势、表情或神态中发现对方的真实想法,同时也要注意自己的肢体语言可能给别人带来误解。比如在向上级汇报工作时,如果领导不断地看手表或手机,就应该立刻停止谈话,寻求下次机会继续进行交流。

#### 结语

综上所述,良好的沟通艺术在艺术类高职管理工作中发挥着重要作用,可以有效解决学生和老师在日常学习、工作中遇到的困惑,构建良好的上下级关系和师生关系,协调各部门之间协作关系,建立良好的师生信任关系和情感交流渠道,进一步提高教师教学水平和学生的学习效率。而且良好的沟通艺术也有助于加强师生之间的心理与思想的交流,准确把握师生们真实的思想感情,才能及时发现问题,解决问题,巩固和发展管理教育的效果。

#### 参考文献:

- [1]梁岩.浅谈高校思政辅导员的沟通艺术[J].文存阅刊 2019(8):16.
- [2]张蓬勃,侯丽君.沟通是教育之根语言是沟通之魂——高校思政工作中辅导员语言艺术探讨[J].现代职业

教育 2019(24):112-113.

[3]符强.柔性管理在高职艺术类学生管理工作中的运用[J].时代教育 2017(1):212.

[4]苏丹.浅谈高校辅导员与学生沟通的语言艺术[J].赤子(上中旬) 2016(15):82.

[5]李阳,冯康会.“四诊法”在艺术类高职院校教学管理

中的运用——以重庆文化艺术职业学院为例[J].当代教育实践与教学研究(电子刊) 2017(9):61.

[6]韦怀.艺术高职院校文化事业管理专业人才培养模式研究——以重庆市文化艺术人才培养为例[J].辽宁经济职业技术学院·辽宁经济管理干部学院学报 2017,89(1):70-73.

## Discussion on the Art of Communication in the Work of Senior Vocational Managers of Art

CHEN Ke-hui

( Suzhou Vocational College of Arts and Crafts , Suzhou Jiangsu 215000 , China)

**Abstract:** The teachers and students of art vocational schools have distinct personalities , rich emotions , strong emotional thinking , and imagination. Managers must master scientific management and communication methods in their work to better express what they want to express. Only by improving the ideological awareness of teachers and students and strengthening unity can we accomplish the work to be completed better and faster. This article aims at the communication status of art vocational managers in work , and explores the art of communication of art vocational managers in work , which is conducive to improving the efficiency of art vocational managers.

**Key words:** arts; vocational high school; managers; art of communication

( 责任编辑: 章樊)

( 上接第 39 页)

### 参考文献:

[1]王秀繁,沈艳东.产教融合机制下高职院校人才培养模式研究[J].智库时代 2019(41):70-71.

[2]王洪波.基于产教融合的高职学生供给侧人才培养模式改革研究[J].广东农工商职业技术学院学报 2019,35(3):33-35.

[3]王素艳,周光宇.高职供给侧人才培养质量改革实践

研究[J].职业 2017(6):49-50.

[4]李冬霞.基于产教融合校企合作的建筑类专业人才培养品牌模式探索与实践[J].品牌研究 2019(18):92-93.

[5]王中华,沙赞颖,刘竺云,厉彦翔,王立中.高职院校校企合作典型模式的利弊分析与对策研究[J].智库时代,2020(1):68-69.

## Research on the Reform of Supply-side Personnel Training Mode in Higher Vocational Colleges Based on Industry-education Intergration

WANG Hong-liang

( Hunan Nonferrous Metals Career Technical College , Zhuzhou Hunan 412006 , China)

**Abstract:** In recent years , the country has paid more and more attention to vocational education. The development of vocational education has not only shown an increase in speed but also an increase in quality. The Industry-Education intergration is the key word in the current reform of the supply-side personnel training mode for vocational students , and it is also the analysis point and comparison point of the personnel training mode of vocational education at home and abroad. At present , the personnel training model of higher vocational students still has some problems in the industry-education intergration and school-enterprise cooperation. Under the different strengths of higher vocational colleges , combined with their actual background , based on the starting point and stay point of the industry-education intergration , multi-level and multi-faceted solutions are the key to solving current problems and dilemmas.

**Key words:** vocational education; industry-education intergration; vocational students; personnel training mode; reform

( 责任编辑: 桂杉杉)