

最新沟通的总结报告 语言沟通辞职报告(汇总5篇)

报告是一种常见的书面形式，用于传达信息、分析问题和提出建议。它在各个领域都有广泛的应用，包括学术研究、商业管理、政府机构等。优秀的报告都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？这里我整理了一些优秀的报告范文，希望对大家有所帮助，下面我们就来了解一下吧。

沟通的总结报告篇一

1) 请运用沟通原理，设计小王如何与老总辞职沟通

2) 通过自我沟通决定去留（两种情况比较，目的，主体分析，客体分析，过程设计）

字数800，老总的性格：乐于指导下属，爱面子，不立善于言辞，待人面冷心热

上次同事辞职时没有选好时机，准备又不充分，又拒绝办三金

沟通目的：1) 希望老总同意小王的辞职，并不伤双方感情

3) 提前补齐三金

沟通方法及过程：

我认为应该辞去，如果要达到沟通目的，让老总同意小王的辞职，并不伤双方感情，提前补齐三金。

首先，应该先从三金入手。因为如果小王补齐了三金再合法辞去，公司是没得抵赖的，即使公司不给，也可以通过法律

途径解决。小王可以利用老总的性格特点爱面子、待人面冷心热的特点，向老总提出给员工尽快补办三金。

小王可这样和老总说：“老总，有件事想与您反映一下，就是下面的员工都说你不守诺言啊！”

老总肯定会问：“我怎么不守诺言了？”

小王可以接着说：“不就是因为三金问题喽，我都说过他们的了，叫他们不要担心，老总你啊，是一诺千金的人，一定并且很快就能帮我们补齐的了！但他们就是不听，就是整天在那说三道四的。老总你可千万不要怪他们啊！老总请允许我提个小小的愚议，就是在这个月前补齐三金，因为第一个同事们来到一个新的地方，会有陌生感，从而产生危机感，总觉得心理不踏实，或多或少会不适宜，甚至对工作有抵触心理。所以为了员工能安心工作，补齐三金不失为一个很好的解决方法。第二，既然三金问题一定要解决的，现在还是以后都是要处理的，现在处理就是一个好时机，即可一举多得，又可锦上添花，和乐而不为？第三，老总的面子和声望问题，如果这件事不解决的话，恐怕会影响老总您在员工们里的威望！所以请老总接受我这建议！”

等和老师谈好了，就可辞去了！如果还是不行的话就只能按公司的辞职规定时间发辞职信，跟足法律程序走，合法合公司规定离去了。起码拿到三金！

沟通的总结报告篇二

至学期

实 验 报 告

实验课程：

实验内容三：危机沟通

专业： 人力资源管理本科班级： 人力1班组别： 第一组执笔人□xxx

工商管理学院

危机沟通实验报告

1、实验项目

关于危机沟通的案例分析

2、实验目的使学生掌握危机沟通的相关知识，深刻体会危机沟通的重要作用。

3、实验步骤

3.1 分发案例材料

3.2 学生阅读

3.3 现场分组

3.4 组织讨论

3.5 撰写分析报告

4、实验小组成员

xxx学号

... 案例为教材p119《雅士利奶粉不合格被曝光》

5、案例分析与心得体会

（1）案例分析

当广东雅士利乳业商标明示值不符一事被媒体披露后，他们对自身产品“不合格”之说还是不太清楚，可以说一直处于被动状态，甚至到媒体向其发问之后，该公司才知道这一件事，事情发生后企业自身不清楚产品哪方面出问题，并且在工商局向其回应消息之后，也没有及时与雅士利集团进行联系沟通，从这一个致命的细节上可以看出该企业缺乏危机意识，对企业危机的重视程度远远不够，更不用说拥有系统完整的危机沟通策略了。我们小组通过激烈的讨论，小组成员们也都分别表达出自己对这一事件的看法，总结下来有如下几点，首先，广东雅士利乳业有限公司的这一案例，显然是一个不成功的危机沟通案例；其次，公司无相应的应对危机的措施，危机发生后后知后觉，对于危机的敏感度极低；再次，公司跟集团总部的沟通有障碍，在危机发生后应该第一时间跟总部进行沟通，可是雅士利集团全然不知，这也是危机处理失败的必然趋势；除此之外，公司与外部的沟通也存在诸多纰漏，公司应该对自身的问题先有个详细明白的了解，并且与有关部门要取得联系，弄清楚问题的实质，这次的问题出在商标标识，而不是产品问题，可是危机应对的时候媒体对这点的忽视也应当是企业应该反思的地方，说明与媒体的沟通无效，从而导致其他无问题的产品无辜下架，损失惨重，对于企业的声誉形象影响重大；当然很关键的还有跟政府有关部门的沟通上存在障碍，没有及时与其取得联系，在出现错误的时候也没有及时与其澄清，着实冤，但是冤得没话可说。

媒体方面广东雅士利公司没有做好沟通工作，是导致产品下架的重要原因。在于媒体沟通的时候，应当注意一下八个方面，一，判定沟通政策；二，做好充分准备；三，与新闻界保持良好关系；四，正确应答；五，把握机会；六，出言谨慎；七，掌握主动；八，注意非语言沟通。

从使用与产品不相符的旧包装这个方面可以看出该公司在企

业形象塑造方面有所欠缺的，一个企业的形象塑造对于企业声誉、产品市场、公众口碑等都有至关重要的作用，产品和包装的不符合很容易引起企业产品受到公众质疑，甚至直接影响销售量，显然广东雅士利公司没有意识到这点。政府有关职能部门在向公众发布信息的时候，没有将问题确认无误，而草率告知公众，对企业产生了很大的负面影响，这也是政府有关部门应该反思的地方，说明其内部信息沟通不及时，不畅通。

我们小组通过讨论，认为要在危机沟通中要想掌握主动权，以下方案可以考虑：

1、事件处理措施。事件发生以后，企业的首要任务是对不合格产品进行第一时间的处理。对于雅士利的问题，广东雅士利应当对其3月8日生产的这两种奶粉进行下架处理，这样，即使有媒体进行跟踪报道，而且没有足够的时间与媒体进行及时沟通，也不会对公司的声誉产生更大的影响。

2、媒体沟通。现代社会，媒体在生活中信息的传播功能越来越强大，无论是电视、网络，还是报纸、广播，对当今社会发生的各种事件都保持了相当高的敏感度，因此，在事件发生以后，广东雅士利应当及时与媒体进行沟通，向媒体解释清楚：此次危机出现的原因并非是奶粉本身质量的问题，而是由于奶粉未使用新包装。除此之外，网络作为工商部门与大众沟通的途径之一，企业应当及时向工商部门申请发布明确的不合格信息并解释清楚原因，以免进一步影响奶粉本身甚至整个雅士利品牌的销售情况。

3、管理部门的沟通。企业应及时与国家工商行政管理总局进行沟通，借助后者的权威消除不良影响是化解危机的最佳途径。企业在与国家工商行政管理总局进行沟通的过程中应保证沟通信息的正确性和准确性。企业可以派专人去工商行政管理部门进行说明并申请行政管理部门对自己产品进行抽样，从而由工商行政管理部门出具证明，或通知媒体抽样结果，

证明雅士利奶粉的质量并没有问题，问题只是出在包装上。

4、内部沟通。内部沟通中纵向沟通包括上行沟通与下行沟通。

(1)、下行沟通。在企业内部，保持下行沟通的顺畅，是保证企业员工凝聚力的必要条件。最初的措施，应当保证广东公司的管理层对事件原因结果以及事态发展的全部了解。下行沟通的形式包括书面形式、面谈形式、电子形式等。广东雅士利在内部员工的下行沟通方面存在很大欠缺。首先，在事件发生最初，公司应当利用内部公告的形式将事件的真相通知全体员工。其次，还可以利用全体会议或分部门会议，或者电话会议、传真、电子信箱的形式对事件的真相以及公司高层的处理决策通知全体员工，从而可以减少企业内部小道消息的传播，有利于公司内部凝聚力的形成，团结整个公司的全体员工一同度过难关。再次，在下行沟通过程中，企业还可以利用与员工沟通的机会，广泛争取员工好的意见和建议，帮助企业管理层出谋划策。(2)、上行沟通。上行沟通的目的在于，为员工提供参与管理的机会；减少员工因不能理解下达信息而造成的失误；营造民主式管理文化，提高组织的创新能力；缓解工作压力。上行沟通的主要形式包括：意见反馈系统、员工座谈会、巡视员制度、申诉监督系统。对于雅士利事件，事件发生后，在员工和管理人员之间应当建立起最起码的信任，并可以采用走动管理。管理者应当增加与员工的沟通机会，充分听取员工对此事件的意见和看法，从中听取一定的意见。

5. 与消费者的沟通。消费者是产品的出售对象，在销售流程中起到了很大的决定性作用。雅士利事件在消费者群体中产生了极坏的影响。作为管理者，在应对此事件时，应当通过各种媒体与消费者进行及时沟通，保证消费者在第一时间清楚地了解到雅士利事件的真实情况，并做出判断，只有这样才能保证在消费者中不会引起一定程度的恐慌和拒绝消费雅士利品牌奶粉的行为，从而使雅士利集团尤其是广东雅士利的损失减少到最小。

(2) 心得体会

此次的案例讨论分析，我们小组不仅顺利的完成了实验报告，也收获了很多之前未曾有过的知识和体验。管理沟通是一门重要的学科，要学好这门学科，需要理论知识和实践操作的结合才能有好效果好收益。通过案例分析，我们更加意识到危机沟通的重要性。一个企业的危机沟通应对方式对企业的生命至关重要。有效的危机沟通能使企业转危为安；反之，缺乏危机沟通意识和能力，会使危机不断加深，甚至最终断送企业。案例的分析中，我们应用到了管理沟通教材第七章危机沟通中的理论知识，完整的分析了雅士利公司的危机案例。除了对理论知识的巩固之外，小组成员的分析、思考能力也得到了提升。我们充分意识到要做好危机应对策略，单凭一个人的力量是不够的，要将自己置身于团队中，切实为企业着想，一个好的企业必须要有一个优秀的危机沟通团队。用过雅士利这个反面教材，也吸取了教训，今后我们出了社会，在自己的工作岗位上，更能很好的应用这个危机沟通知识。相信我们会在今后的工作岗位上越发优秀。

沟通的总结报告篇三

案例概述

王宏的投资公司是政府支持下的“窗口公司”。在国内经济形势好的时候，公司又集资建立了两家子公司，分别由王宏的左膀右臂沈文和林立担任经理职位。两人在担任经理后，又投资建立了多家“孙子公司”，且双方业务有重叠。因管理不善，上下级缺乏沟通，且宏观形势不乐观，以及“孙子公司”擅自作投资决定，使公司蒙受损失。在这种情况下，王宏决心整顿下属子公司。但如何进行整顿，又使王宏十分纠结。

1. 本案例涉及的是怎样的沟通问题？

本案例涉及的是纵向沟通的问题，即上司和下属之间的沟通缺乏。

在案例中，由于王宏和两名子公司的经理均有老同学的关系，在成立子公司还有孙子公司时王宏过于信任老同学的能力，任其所为，又碍于情面不便直接反对。后来林立与沈文又私自成立子公司却不上报，王宏对于延迟上报这个问题也没有追究，而默许其行为，致使情况进一步恶化。

2. 与林立、沈文的老同学关系是否会影响王宏的决策水平及沟通风格？

会影响。

1) 林立、沈文和王宏他们三个是老同学，念在同学情谊，沟通在方式上就会趋向于简单化，把原本应该正式化申请的组建子公司简化为仅仅的在已经组建了子公司后再告知王宏。

2) 同学情谊使得王宏对于同学充分的信任和放权，沟通上原本应该的严肃的问题，也因为面子问题或者其他的原因很随意的就放过了。

3) 从沟通的渠道来看，老同学在汇报工作的时候仅仅是口头陈述，没有书面材料留给王宏细细考虑。

4) 从沟通的环境来看，王宏和林立、沈文有着不同的文化背景、社会背景和心理背景。王宏充分信任他的同学，所以沟通采取了很多非正式沟通的方式。5) 从反馈来看，王宏听了经理们的报告后并没有提出异议，或者严厉的禁 6) 从决策上来看，王宏充分信任他的经理们，并且充分的放权。

3、子公司最终出现的管理混乱状况是否与王宏有关？为什么？管理的混乱状况与王宏有很大的关系。因为：

1) 王宏在建立子公司时，出发点是正确的。但似乎对于林立和沈文的能

4) 总公司对于子公司决定的审核机制欠缺，对于子公司自行组建子公司的决定并没有应有的审核。

4、在此案例中王宏应吸取什么教训？

在此案例中王宏应吸取的教训：

1) 树立作为一个管理者的权威性，适时的对下属的反馈做出决策，而不是悬而未决，过多的放权给下属。

3) 建立完善的公司管理沟通制度，比如责任落实制等。防止产生不通报就建立子公司等的越权行为。

4) 王宏在管理林立与沈文时，不应该将过多的人情掺杂与公事之中，以至于在面对他们俩的越权行为时不好过多指责。

沟通的总结报告篇四

学号:114a1530 专业:微电子学 姓名:钟新平

在我小的时候，听过这么一则故事，是因主人讲话不当造成一场尴尬局面。故事发生在清朝，话说有一天，一个老财主庆祝60大寿，特设宴邀请了许多远近知名的绅士客人。开席时间到了，还有一位客人没到，这时就有客人问主人：“现已午时，可以开席了吧？”（当时的人又没电话）。主人答：“该来的还没来呢？”其中客人a不快，想言下之意我们是不该来了？起身便去，主人见状，脱口而出：“唉，这不该走的却走了。”其它众客更加不快，起身告退，不欢而散。由此得出个结论是：“这家主人太不会讲话了”。

这就是我们今天要学习讨论的主题：语言的魅力，沟通的艺

术。何谓沟通,沟通即与人谈话.谈话亦即交谈,即说话双方有来有往的口头语言信息交流。交谈的过程既是人们借助口语交流思想、传递信息的过程,又是互相用各自的观点、情感影响对方的复杂的心理交流过程。这种说话形式是人们进行社会交际活动的最基本的语言形式,使用起来方便、灵活,收效快。在日常生活工作中的聊天、谈心、座谈体会、切磋经验、洽谈工作、调查访问、来访接待、谈判、打电话等等,都要用到交谈这种说话形式。尽管人们几乎天天在运用交谈进行交际,但是,并不是人人都达于艺术境界。交谈的效果如何,能够反映一个人的口语表达的水平。交谈时冗长拖沓,言不及义,颠三倒四,语无伦次,问话不明,答非所问,木讷寡言,平淡乏味,冷言恶语,庸俗失礼等各种观象并不少见。而成功的交谈可以提高工作效率,增进说话双方的了解和友谊,同时还能使人提高思想水平、知识水平。所以,我们一定要努力提高口语素养,培养交谈的能力,掌握好这个重要的交际手段。

沟通的三要素:文字语言,声音语言,肢体语言;文字语言传达的是信息,声音语言传达的是一种感觉,肢体语言传达的是一种态度。

沟通是什么?沟通就是情绪的转移,沟通是管理的浓缩,沟通是信息的传递。我们生活中的每一个人,谁都有饭局的时候,有句话大家一定不陌生:“酒逢知己千杯少,话不投机半句多。”这是不是沟通?中国人的很多事情都是在酒桌上搞定的,在家里沟通也是非常重要,我们经常能听到或看到有些家属自己亲人的同事或朋友,你们的工作有那么忙?我老公经常不回家,到底是为什么?同事和朋友的猜想是“回家等于痛苦,在外面等于快乐!”果不其然,因为他老公说:“经常为一点鸡毛蒜皮的小事吵架,一天到晚都凶巴巴的,回到家里就感觉很压抑。”这是典型的夫妻之前沟通交流出现问题了,不然做老婆的怎么一点都感觉不到呢?我们知道了沟通的重要性,那么,如何提高自己的沟通能力呢?我们必须知道沟通能力、说服能力、演讲能力都是练出来的,

如果这三种能力我们都具备了，那我们的影响力自然也就出来了。一个具有影响力的人，可以合纵连横，无中生有，可以化腐朽为神奇，化干戈为玉帛，化不可能为可能，谈笑间檣櫓灰飞烟灭，大方无欲，大道无形，行者无疆，较长河为酥酪，变大地为黄金，和谐常存。为什么说沟通可以化干戈为玉帛？有一个郑板桥咏诗退小偷的故事：“细雨蒙蒙夜沉沉，梁上君子进我门，腹内诗书存千篇，床头金银无半文，出门休惊黄尾犬，越墙莫损兰花盆，天寒不及披衣送，趁着月黑赶豪门。”既然是讲沟通，那就从心开始，就要表里如一，不能言不由衷，说一套做一套，经常撒谎，言而无信，这样的人做朋友也不合格，这叫做人不地道。但是说话太直，太冲，有话直说，在我们生活中也会闹出些不愉快，是的。讲话是门艺术，要分场合、分寸、语气、语调、语言的内容等。最终未能达到预期的效果是没用的。所以讲话要用心，要用脑子，要察言观色。沟通，不在乎你讲了多少，要看对方听进去了多少，理解了多少，是否达到了预期效果？例如：宋代的寇准当上了宰相，他的昔日好友很想提醒他，以后要多加加强学习，才能成为一个好宰相。可是他思前想后，不能就这样直言啊，如果直言会伤了感情，适得其反，怎么办？送了一本书以示祝贺。寇准心想朋友送书一定有用意，不妨好好拜读一下，其内容就是劝其多读书，做名相等内容。寇准大悟，他由衷感谢朋友的善意提醒，最后还是成为了一代名相。

这个故事告诉大家，人是复杂的情感动物，朋友怎么交往？同事如何相处？异性怎么交往？领导怎么相处？里面大有学问。哪些话能讲？哪些话不能讲？哪些话是点到为止？哪些话是反复强调？要根据不同的人，采取不同的方式，尽管俗话说：良药苦口利于病，忠言逆耳利于行。现在也应该与时俱进了，让良药不再苦口，让忠言不再逆耳可以吧！讲到这里，可能有人会说做人是不是太虚伪了？错！这是语言艺术，中国人有个基本理念就是：以和为贵；和气生财；家和万事兴；冲动是魔鬼；我们知道，良好的沟通可以达到事半功倍的效果，同事可以建立良好的人际关系和愉悦的生活圈子。

换言之，良好的沟通等于高效生产力。包括职场、官场都是一样的。

在为人处事中我们不仅要说好每一句话，还要学会倾听别人，鼓励别人说话，不要以言语伤人；俗语说“恶语伤人六月寒”，同时也要做到不口是心非，避免失言，学会该表达什么不表达什么等。无论生活、工作、学习，沟通无所不在，每一天，我们都会因为各种各样的事情和大量的人去接触、去沟通，但是很多人并不懂得怎样与别人沟通，或者是已经习惯了自己的沟通方式，不注意言行举止，往往取得与沟通前相反的结果，造成不必要的麻烦和尴尬。

沟通的语言艺术，不是我写的这几点浅薄的感想所能够领悟的，它需要我们在生活中不断的实践总结，学习与应用，而后方能达到自我与他人之间的平衡。

沟通的总结报告篇五

沟通的含义

沟通是指可理解的信息或思想在两个或两个以上的个人或群体中的传递或交换的过程。著名组织管理学家巴纳德认为“沟通是把一个组织中的成员联系在一起，以实现共同目标的手段”。沟通的本质是换位思考，即从对方的角度考虑沟通问题。这也是良好沟通的第一步。围绕这一理念思考如何分析对方、如何分析自己，只有了解自己、了解对方，才能实现换位思考，实现真正有效的沟通。

沟通是组织管理的灵魂

沟通，从最一般的意义上讲是指人与人之间传达思想和交流情报信息的过程。有效的沟通意味着信息从发出者完整准确地传递到接收者那里，接收者并做出相应的为信息发出者所期望的反应。美国著名的未来学家约翰·奈斯比特曾说“未

来竞争将是管理的竞争，竞争的焦点就在于每个社会组织内部成员之间及其与外部组织的有效沟通”。可以毫不夸张的说，沟通是管理的灵魂，沟通的效果直接决定管理效率的高低。因此，各类组织的管理者必须高度重视沟通的重要性，不断提高沟通的有效性，更好地把信息准确地传递到组织人员，以更有效地实现组织改革，改善管理职能，协调组织成员行为以及使组织适应外部环境的变化等。无论对于哪种类型的组织，沟通对组织管理来说都十分重要。然而，在各种类型的组织中，都存在着不同程度的沟通障碍。这些障碍影响着组织管理的效率，妨害着组织目标的实现。

有效沟通在组织管理中的作用

1、沟通有助于改进个人以及群众作出的决策，提高决策质量。任何决策都会涉及到干什么、怎么干、何时干等问题。每当遇到这些急需解决的问题，管理者就需要从广泛的组织内部的沟通中获取大量的信息情报，然后进行筛选，或建议有关人员作出决策，以迅速解决问题。下属人员也可以主动与上级管理人员沟通，提出自己的建议，供领导者作出决策时参考，或经过沟通，取得上级领导的认可，自行决策。组织内部的沟通为各个部门和人员进行决策提供了信息，增强了判断能力。

2、沟通促使组织成员协调、有效地工作。组织中各个部门和各个职务是相互依存的，依存性越大，对协调的需要越高，而协调只有通过沟通才能实现。没有适当的沟通，管理者对下属的知道也不会充分，下属就可能对分配给他们的任务和要求他们完成的工作有错误的理解，使工作任务不能正确圆满地完成，导致组织的利益受到损失。

3、沟通有利于领导者激励下属，建立良好的人际关系和组织氛围，提高组织成员的士气。除了技术性和协调性的信息外，组织成员还需要鼓励性的信息。它可以使领导者了解个体的需要，关心每个人的疾苦，在决策中就会考虑成员的要求，

以提高他们的工作热情。人一般都会要求对自己的工作能力有一个恰当的评价。如果领导的表扬、认可或者满意能够通过各种渠道及时传递给员工，就会造成某种工作激励。

平行沟通是指在组织中同一层次不同部门之间的沟通。有些管理学者认为平行沟通会破坏组织原则，不利于组织统一指挥。但在现实中，各种组织却普遍存在平行沟通，因为，事实证明它们有利于提高组织效率。水平沟通跨越了不同部门，脱离了正式的逐级指挥系统，但只要在进行沟通前得到直接领导者的允许，并在沟通后把值得肯定的结果及时向直接领导汇报，这种沟通就是值得积极提倡的。

沟通中存在的问题

垂直沟通障碍

垂直沟通由下行沟通和上行沟通组成。当信息在管理者和下属之间不能有效传达时，垂直沟通障碍就产生了。下面我们从管理者和信息接受者两方面进行分析。

管理者的问题。管理者作为管理活动的主动行为者，其在组织沟通中应占据主导地位。应该说，管理者观念和行为不当是组织沟通中的最大障碍，他们对组织沟通的影响远远超过了组织中的其他因素。首先是管理者角色转换尚未真正完成。受传统因素影响的管理者在与下属的沟通过程中仍以家长或权威的代表者的形象出现，以自我为中心而不是从对方和全局的立场出发看问题。在与下级的交流过程中表现得主观、武断且交流单向化而无法形成真正的平等交流。不懂得尊重、理解、关心下级，与以人为本的现代组织制度完全背离。这里，沟通似乎仍是一种施舍而不是交流信息；其次是管理者对沟通准备不足。沟通的目的尚未明确，沟通对象仍未完全确定，沟通渠道没有作深入考虑而做出选择，对沟通的宣传解释还不到位，沟通就已匆匆展开，效果显然要大打折扣；最后则是一种心理障碍的影响。管理者基于对自己的利益和

喜好的考虑，常常无法容忍对自己不利的信息的存在和散布。受此影响，在沟通中，下级亦基于自己利益和前途考虑而投管理者所好，信息的传递必然是片面而有失公允的。

平行沟通是组织中不同部门之间的沟通。各部门在组织中的地位是平等。各部门通常认为自己比其他部门重要。常常忽视其他部门的存在。当部门之间发生冲突时，他们都认为自己是正确的。各部门之间不愿意主动与对方进行沟通。当冲突发展到某种程度时，他们会向其他部门讲述与他们发生冲突的部门如何的不好。但就是不去和对方进行沟通。这不仅不能够解决问题，而且还会使矛盾升级。平行沟通的障碍是组织管理中最难解决的问题。

解决措施

1、必须明确沟通目的、思路清晰、注意表达方式。在信息交流之前，发讯者应考虑好自己将要表达的意图，抓住中心思想。在沟通过程中要使用双方都理解的用语和示意动作，并恰当地运用语气和表达方式，措词不仅要清晰、明确，还要注意情感上的细微差别，力求准确，使对方能有效接收所传递的信息。沟通要以诚相待。发讯者要心怀坦诚，言而可信，向对方传递真实、可靠的信息，并以自己的实际行动维护信息的说服力。尤其要实心实意听取不同意见，建立沟通双方的信任和感情。

2、重视沟通的方法。（1）要讲究“听”的艺术。作为一名领导者在下层工的沟通过程中，应该主动听取意见，善于聆听，只有善于听取信息才能成为有洞察力的领导者。（2）要讲究“说”的艺术。与人沟通，不仅要会听，还得会说，会表达自己的意见。在表达自己的意见时，要诚恳谦虚。如果过分显露自己，以先知者自居的话，即使有好的意见，也不容易为人接受，会使人产生反感和戒备心理。（3）要利用反馈机制。如果要交代给别人做的事情，那么一定要让对方养成积极的回报：即回头报告。如果被别人要求做事情，事前

问清楚，事后负责任。而不是事前没有问清楚，3、沟通要增强下级对领导者的信任度。下级对领导者是否信任，程度如何，对于改善沟通有很重要作用。信息在社会中的传播是通过独特的“信任”和“不信任”的“过滤器”进行的。这个过滤器能起到这样的作用：如果没有信任，完全真实的信息可能变成不可接受的，而不真实的信息倒可能变成可接受的。一般来说只有受到下级高度信任的领导者发出的信息，才可能完全为下级所接受。这就要求领导者加强自我修养，具有高尚的品质和事业心，以及丰富的知识和真诚的品格。具备了这些，领导者就会赢得下级的信任，就有了有效沟通的基础。

4、以组织利益为重，积极进行沟通。除了正确地掌握沟通的方式、方法，态度也很关键。比如，在平行沟通障碍中导致沟通不能有效进行的根本原因是矛盾双方的态度不端正。所以企业应首先检查机构设置是否合理。然后，部门之间应积极建立“供应商与客户”的关系，主动地培养对其他部门的服务意识，真心诚意地进行协助，共同为实现企业的目标而努力。当彼此之间出现矛盾时，要采取积极的方式，拉下面子上的问题去主动沟通。