

有效组织沟通有哪些特点 管理沟通实验 报告格式组织沟通(汇总5篇)

范文为教学中作为模范的文章，也常常用来指写作的模板。常常用于文秘写作的参考，也可以作为演讲材料编写前的参考。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

有效组织沟通有哪些特点篇一

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

己是对的。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。

有效组织沟通有哪些特点篇二

在现代社会中，沟通是人与人之间交流的重要手段，无论是在生活中还是工作中，高效的沟通能够帮助我们更好地理解和合作，从而取得更好的成果。作为一个组织中的一员，我深感到组织高效沟通的重要性。通过长期的实践和反思，我总结出了一些关于组织高效沟通的心得体会，分享给大家。

首先，确保信息清晰明了是组织高效沟通的基础。在进行沟通时，我们应该尽量用简洁明了的语言表达自己的意思，避免使用晦涩难懂的词汇和长句。另外，我们还应该注意把握好信息的重点，将最重要的内容放在最前面，这样能够更好地引起对方的注意。此外，我们还需要注意语速和语调的把握，尽量避免语速过快或过慢，语调过于平淡或过于激动，以免影响到对方的理解。

其次，倾听是组织高效沟通的要点之一。在与他人进行沟通时，我们应该耐心倾听对方的观点和意见，给予对方充分的表达空间。在倾听的过程中，我们要保持开放的心态，不要过早地下结论，要尊重对方的观点，即使我们不同意。当对

方感受到我们的倾听，他们会更加乐于与我们进行交流，从而提高沟通的效果。

此外，及时反馈也是组织高效沟通的重要环节。在与他人进行沟通时，我们应该及时给予反馈，表达自己的观点和感受。及时反馈不仅可以让对方了解我们的态度和理解程度，也可以防止误解的产生，促进更好的沟通。同时，我们还应该善于用肢体语言和面部表情来增强沟通的效果，让对方更直观地了解我们的意思。

另外，沟通的环境和氛围也对组织高效沟通起着重要的作用。一个良好的沟通环境能够促进积极的沟通氛围的形成，而沟通氛围则会进一步提升沟通的效果。因此，我们应该在沟通的场合营造一种轻松、和谐和互相尊重的氛围，让每个人都感到自由地表达自己的意见，才能够实现组织高效沟通的目标。

最后，组织高效沟通需要建立良好的沟通习惯和机制。在组织内部，我们应该建立一套良好的沟通机制，让沟通更加顺畅和高效。例如，可以通过定期召开会议、建立群聊、设置沟通平台等方式，促进信息的流动和共享。同时，我们还应该培养良好的沟通习惯，例如主动与他人交流、善于提问、学会与他人合作等。只有建立良好的沟通习惯和机制，才能够推动组织高效沟通的落地和持续发展。

综上所述，组织高效沟通是一个复杂而重要的过程，需要我們不断地进行学习和实践。通过确保信息清晰明了，倾听对方的观点，及时反馈，营造良好的沟通环境和氛围，建立良好的沟通习惯和机制，我们可以不断提高自己的沟通能力，进而实现组织高效沟通的目标。相信只要我们在实践中不断总结和改进行，准确把握沟通的核心要点，就能够为组织的发展和个人的成长取得更好的成就。

有效组织沟通有哪些特点篇三

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。

有效组织沟通有哪些特点篇四

第一段：引入

组织沟通是实现团队协作和目标达成的关键环节，对于一个高效的组织来说，有效的沟通是不可或缺的。通过多年在组织中的经验，我深刻认识到沟通对于组织的重要性，并积累了一些心得体会。在此，我将分享我对组织沟通的体会和感

悟。

第二段：沟通的关键——倾听和理解

沟通的基础是倾听和理解。无论是团队内部沟通还是与外部合作伙伴的沟通，在沟通过程中，我们应该注重倾听对方的观点和意见。只有当我们真正理解对方的意图和需求，才能做出正确的决策，推动工作的顺利进行。在我担任团队领导的角色时，我注重倾听团队成员的想法，进行有效的沟通，为团队解决问题提供了有力的帮助。

第三段：沟通的方式多样化

在现代社会，沟通的方式多样化，我们可以通过面对面交流、电话、电子邮件甚至社交媒体来进行沟通。不同的沟通方式适用于不同的场景和目的。在日常沟通中，我善于运用不同的沟通方式，以确保信息的准确传达和高效理解。例如，对于重要事项，我更倾向于面对面的沟通，以便获取更多的细节和传达更准确的意思。而在一些需要进行追踪和记录的事务中，我会倾向于使用电子邮件作为沟通工具，以便能够有证据可查。

第四段：适时的反馈和沟通的持续性

在组织中进行有效的沟通，反馈是至关重要的。准确的反馈可以让我们知道沟通是否取得了预期的效果，以便及时做出调整。同时，沟通是持续性的，不能仅一劳永逸。我们在工作中必须不断地与团队成员和合作伙伴保持沟通，及时地更新信息，以便所有人都在同一“频道”上。我始终坚持及时反馈和持续沟通的原则，以确保工作的顺利进行和目标的达成。

第五段：沟通的艺术需要不断提升

沟通是一门艺术，需要不断地学习和提升。在我个人的沟通实践中，我也遇到了一些挑战和困难。例如，在紧张的工作环境下，如何保持冷静和清晰的表达，是我一直在努力提升的方面。为了增强自己的沟通能力，我不断学习沟通技巧，并在实践中不断完善。我相信只有通过不断地学习和实践，才能成为一名优秀的沟通者。

结束语

组织沟通是一项重要的技能，通过有效的沟通，我们可以更好地协调团队和资源，推动工作的顺利进行。我在多年的工作中总结了以上的沟通心得，希望能对其他人的工作有所帮助。同时，我也会继续不断地提升自己的沟通能力，以更好地适应职场的需求。沟通的艺术需要不断的探索和尝试，只有通过不断地学习和实践，我们才能成为一名高效的沟通者。

有效组织沟通有哪些特点篇五

—研发中心 张磊

按照集团公司的统一安排，8月5号和6号我们在凌舞山庄进行了为期两天的组织沟通交流培训。这期间，新员工与老员工、领导与下属敞开心扉，相互认识，相互了解，相互交流；大家一起玩游戏，一起吃饭，一起运动。大家在完成培训任务的同时，也度过了一个欢乐的周末！

这次课程培训的方式是参与式的，主要通过情景问题的互动分享和视频情景观看发现人与人沟通过程中所存在的问题，然后通过思考和实践给出有效的解决方式。课程的主要内容有：《到达、签到并登记》、《一碗牛肉面引发的管理学难题》、《飞船登录月球情景讨论》、《青蛙跳水游戏》、《人际沟通风格测试》、《扁鹊见蔡桓公》、《工具4f□等。通过这些内容的学习，我收获良多，以下是我对沟通交流的一些心得体会。

对于企业来说，管理过程是一个通过发挥各种管理功能，充分调动人的积极性，提高机构的效能和企业资源的利用率，实现企业目标的过程。管理离不开沟通，沟通渗透于管理的各个方面。沟通，对于保障决策的科学性和执行力、增强凝聚力、提高效率和竞争能力具有不容忽视的战略意义。为了实现现代企业管理中的有效沟通，应当形成有效的管理沟通制度、建立易于沟通的企业组织结构、提高管理层的沟通能力、构筑有效的沟通渠道，以及营造良好的沟通氛围。

1) 形成有效的管理沟通制度。只有建立起完备的沟通制度，才会使得企业内部沟通工作有序的开展。完善的沟通工作制度包括：一是以规范的形式确定政策措施。在政策措施制定前，应当征求员工的意见。二是参与制度。如建立工作座谈会等制度，力求让每个员工都参与进来。三是可以建立建议奖励制度。可建立采用建议奖励制度，员工所提建议一经采纳就会得到一定的报酬作为奖励。

2) 建立易于沟通的组织结构。企业的组织机构层级太多，信息传递不仅容易产生失真，还会浪费大量时间。企业的机构越复杂，管理层次越多，职能越不明晰，其沟通效果就越差。为了降低沟通成本，提高沟通效率，管理者要根据企业战略的实施进行组织结构调整，减少沟通层级，建立易于沟通的企业组织结构。

3) 提高管理层的沟通能力。管理就是对企业所采取的计划、组织、协调、控制、领导等一系列的活动。管理层的沟通能力直接影响到沟通的有效性。一方面，管理者要学会“倾听”。倾听会使沟通变得全面和深入，同时，有效倾听的管理者还发出了一个“他们关心员工”的重要信号。另一方面，管理者要学会“表达”。管理者在表达自己的意见时，要抓住核心思想，措词要清晰、明确，力求准确，使对方能有效接收所传递的信息。

4) 构筑有效的沟通渠道。管理沟通渠道应该使管理沟通有更

快的速度、更大的信息容量、更宽的覆盖面积、更高的准确性和成功率。因此，企业应围绕企业文化、根据企业发展战略、结合企业实际情况设计一套正式沟通和非正式沟通相结合、传统沟通和现代沟通相结合的沟通梁道。

5) 营造良好的沟通氛围。通过企业文化建设，树立全员沟通理念，创造人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通的良好氛围，以促进管理沟通的有效性。企业在倡导管理沟通文化时关键要注重组织沟通氛围的改善，鼓励工作中员工之间的相互交流、协作，提供上下互动机会，强化组织成员的团队协作意识，促进相互理解，改善人际关系。

对于个人来说，有效的沟通就是在适当的时间，采取恰当的方式，运用合适的表达技巧，相互之间以诚恳的态度进行沟通，达到预期目的。每位员工要想实现有效的沟通，需做到以下几点：（1）做好事前准备。明确沟通的目的，制订可行的沟通计划，预测可能遇到的异议和争执，对双方具体情况进行分析，给对方一定的准备时间，选择合适的时间和地点。

（2）选择恰当的沟通方式。沟通的方式有很多，传统的沟通方式有电话沟通、书面沟通和当面沟通。社会的发展、科技的进步，又衍生了传真、电子邮件等新的沟通方式。无论采用何种方式，都应根据沟通的内容、目的、时效及对方实际情况而定。（3）沟通时要善于倾听。倾听别人谈话时，要停止手头工作，重视倾听的对象，注意其表情反应，专心致志地听。只有这样，才能听到真实的情况、找准问题所在，从而及时纠偏。如果三心二意、答非所问，就很难达到沟通的效果。（4）掌握沟通技巧。语言表达要清晰、明确，语速、力度要适当。要注视对方，表情友善，灵活运用手势。要把握好亲密距离、人际距离、社会距离及公共距离。只有掌握沟通技巧，才能使有效的沟通得以顺利进行，达到事半功倍的效果。（5）不断总结提高。每项工作结束后都应进行总结，沟通也是如此，通过总结可以发现不足之处，不断改进，从而提高沟通水平。

总之，对于企业来说，企业管理一直都是沟通，企业只有形成有效的管理沟通制度、建立易于沟通的企业组织结构才能健康发展，才能变得更高、更强。对于个人来说，只有懂得如何沟通才能不断地提升自我，更好地工作，更好地生活！