# 2024年内部沟通的方法(3篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-08-08

*在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。内部沟通的方法篇一单选题1.人生成功的铁三角是指： 回答：正确1.a 2.b 3....*

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

**内部沟通的方法篇一**

单选题

1.人生成功的铁三角是指： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 智商、逆商、财商

智商、逆商、情商

情商、财商、健商

情商、财商、逆商

2.组织内与同仁相处的最关键的法则是： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 非黑即白

谁都有理

换位思考

同事永远不会错

3.人生成功的铁三角中最不重要的是： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 智商

逆商

情商

财商

4.理解上司是指： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 了解上司的兴趣和爱好

要站在自己的位置上面做事情

必须站在上司的立场去考虑问题

必须了解部门的主要任务

5.在组织内，与同事相处： 回答：正确 1.a 2.b 3.c 4.d 要多抬高自己

少当面说，多背后说

不需要花时间去沟通

多站在对方的角度想问题

6.挨上司骂的时候正确的处理方式是： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 低头不语偶尔点头

把骂记在心里

把骂看成很丢面子的事情

上司骂得不对的时候要反击

7.沟通的要素包括： 回答：错误

1.a 2.b 3.c 4.d 人员数量和信任

人员素质和信任

口才能力和人员数量

口才能力和人际关系

8.对有效下达指示，理解不正确的是 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 给下属留有发挥余地

书面指示越详尽越好

使部下理解了指示以后去做

适时跟进项目

9.沟通就是: 回答：正确

1.a 2.b 一个传达者把一个传达符号传达给对方，但不一定要让对方确认的过程

一个传达者把一个传达符号（语言、文字、肢体语言）传达给对方的过程 3.c 4.d 一个传达者对另一方告知的过程

一个传达者把语言传达给对方的过程

10.组织内沟通的意义不包括 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 统一团队成员的想法，产生共识，以便达成团队的目标

强化人际关系，鼓动工作情绪

提升业绩，并一定能提升职位

让“知”的范围扩大，让“不知”的范围缩小

11.上司责骂下属，可以： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 就事论事

随时随地

无需顾及语言

不需要知道责骂的原因

12.主管与上司说“不”，下列正确的方法是： 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 在开会时，开诚公布提出上司的错误

在很多人面前拒绝上司

经常主动给领导提意见

站在上司的角度考虑问题

13.企业内部与人相处之道，下列哪项表述不正确？ 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 了解别人是群我之道

宽容别人是和睦之道

接纳别人是利益之道

关怀别人是友爱之道 14.不属于职业人成功的王牌的是: 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 背景

人脉

人缘

外表

15.组织沟通中，倾听的要点包括: 回答：正确

1.a 2.b 3.c 4.d 控制自己的情绪，保持冷静

有争论和批评

多讲多听

不可以发问

**内部沟通的方法篇二**

第一讲 组织内部沟通的重要性（上）

一、组织内部沟通能力重要性

 某企业家对人才的两个要求

第一个要求，有婚外恋的人不要。理由是一个人对老婆都不忠诚，怎么可能对企业忠诚？

第二个要求，不会拍马屁的人不要。理由是拍马屁就是向上沟通。一个人连向上沟通都不会，更不可能向左右沟通和向下沟通。

 “拍马屁”有两种

一种是真拍。真心的称赞对方，欣赏对方； 一种是假拍。虚情假意的瞎拍，特别是在组织内部。所以，不会“拍马屁”的人不可能成为一名优秀的职业人。

我们在组织内部工作，不管是企业还是政府机关，还是非盈利机构，或是学校，都需要两种能力。第一种是沟通能力。第二种是除了沟通能力之外的其他所有能力，包含学历、知识、技能等。

良好的人际关系者，可使工作成功与个人幸福的获得率达到85%以上。沟通能力不足是我们国内很多企业中空降部队阵亡率高的最主要的原因之一。

二、职业人必须学会与别人相处

 四种人与人相处的方式：

① 以暴力、威胁、欺骗等操纵手段，从别人身上强取所需；

② 以奉承、依赖强者、苦肉计等手段来争取同情、关心，以获得自己所求的东西； ③ “站在公平对待条件上”与人交往，既能给予对方所需要的，亦能从对方获得自己所需；

④ 能与别人和乐相处而无损于自己和他人的自我管理的一种艺术，即良好的人际关系。

｛案例1｝

很多企业内部都挂了一个横幅，调幅的内容是：“今天工作不努力，明天努力找工作。”这是威胁。以前挂还可以，现在千万要摘下来。因为员工一边工作一边想，我今天就不努力工作，今天就努力去找工作。一个星期以后，找到工作便辞职了。所以不要威胁人。

｛案例2｝

某著名相声演员，有一次被摄像头拍到进入某个场所，拍的那个人就威胁他说：“你给我20万，否则我就把你的录像带公开。”那个相声演员不仅没给他20万，且将他告上法庭，他被判坐了一年半的牢。因此，在组织内部，上司不要威胁下属，部下也不要威胁上司。不要用威胁的手段，这不是一个好的方法。

组织内部与人沟通不畅，跟中国人的本性有关系，大家都是性情中人。因此，要牢牢树立两种观念，第一个观念：不会做人，只会做事，是做不出事情来的。第二个观念：我们要尽量跟不同性格、不同思想的人沟通。

 在组织内部要学会与人同流。同流有三种境界： 第一种，同流合污； 第二种，同流不合污； 第三种，同流去污。

所以想要与人保持顺畅的沟通，一定先要同流，不同流怎么交流，不交流怎么沟通？所以，一定要学会跟所有的人同流。

三、人际关系不好的主要原因

人际关系不好的原因（1）不喜欢主动求人（2）不擅于拒绝别人（3）不能充分表达自我（4）不愿意对别人表达情绪 人际关系的三个要素：（1）帮助人

即助人为乐，帮助别人自己也会很快乐。（2）求人

求人就是利用别人来完成自己的工作。不要求别人做不到的事情，求对方轻而易举做到的事情，求对方很愿意做的事情，求对方很擅长做我又不擅长做的事情。

（3）拒绝人

该拒绝的时候要拒绝，比如借钱，借给别人的时候就别想着还，想着还就不要借；借的时候要考虑值不值得借，值得就借，不值得要学会拒绝。

组织中如果有人来求你，须考虑：有没有时间做，能不能做？能做又有时间那就做，如果没有时间或不能做，马上拒绝对方。因为你不马上拒绝他，你接下来又完不成任务，最后害了你又害了他。所以，在组织里面要学会求人，也要学会拒绝人。

四、职业人士成功铁三角

1.职业人士成功“铁三角”

第一，智商iq。与天生的因素比较多，iq是不能练的； 第二，情商eq。与后天的因素比较多；

第三，逆商aq。逆商是克服困难、面对逆境的能力。跟后天的因素比较多，aq高的人，沟通比较好，aq低的人很容易受伤；

人生成功的“铁三角”：智商、逆商、情商。最不重要的是智商。2.人生“五商”

人生五商:智商（iq)、逆商(aq)、情商(eq)、财商（fq)、健商(hq)。fq，财商，管理钱财的能力。hq，健商，管理健康的能力。一个人五商都平衡，一定有一个幸福成功的人生。

第二讲 组织内部沟通的重要性（下）

一、eq定义

（1）认识自我情绪的能力（2）妥善管理自己情绪的能力（3）了解别人情绪的能力

二、组织内部修炼eq心得

第一，尽量控制自己的不良情绪；

第二，关键时刻绝对不能发脾气； 第三，对部属要有弹性的心态； 第四，用宽容、乐观的心态对人对事。

｛案例｝服务生的eq

eq高的服务生的想法：

第一，我们服务工作出了问题，客户有情绪很正常。

第二，客户不是冲我发脾气，他是冲我们公司发脾气。所以我完全可以心平气和去处理。eq低的服务员的想法：

第一，客户为何会这么想？奇怪了，我啥都没做错，怎么冲我发脾气？太过分了。第二，我拿的工资又不高，受这种窝囊气，与客户干一场，大不了不要这份工作了。于是服务生与客户吵起来，客户得罪了，工作也丢了。

作为一个领导，一定要对别人有弹性心态。允许别人做得比你差，比你慢。用宽容、乐观的心态对事、对人。对别人宽容一点，其实就是对自己宽容。

一个职业人成功的四张王牌：  第一张，背景 上一代（过去）建立的关系。有背景的人成功是合理的。

 第二张，人脉

古人言：“三人行，必有我师”。来一个认识一个，从见面开始建立人际关系。认识人越多，你的能力就越强，你成功的可能性就越大。

 第三张，迷者失道，智者自通，学会与人沟通，争取师道。 第四张，人缘

做人的基本态度，看见人会笑。让人看起来有喜欢的感觉，敬人者人皆敬之。人际关系简单的十个字：脸笑、嘴甜、腰软、热情、仪表。热情可以感染你的听众，热情的人沟通会比较好。仪表，穿的衣服要跟你的工作相匹配。从事什么工作，就要着什么服装。给人一种正规的感觉，与人沟通也比较可信。

三、组织内部与人相处之道

（1）了解别人是群我之道

你越了解对方，你跟他的沟通就越顺畅。（2）宽容别人是和睦之道

如果你只记住别人对你的好，你会感谢全世界所有你认识的人。如果你只记住别人对你的不好，你会恨全世界所有你认识的人，包含你的父母亲。仇恨就是用自己的痛苦来折磨自己，宽容别人就等于宽容自己。

（3）接纳别人是体谅之道

接纳别人就是要跟别人同流，不要管他是什么想法，什么宗教。（4）关怀别人是友爱之道

关心别人的人会容易得到机会，也会容易跟人家建立良好的关系。｛案例｝

有一个大学生，分到a市一个政府部门做公务员，工作也很努力，很想提升，但是没有机会提升。工作了三、四年后，还是没有晋升职位。有一个星期六，他在高速公路上开车，看到前面有一辆车抛锚了，有两个中年人满头大汗在那修车。他就把车靠边，过去问要不要帮忙？那两位是当地的一名市长和市委书记，招了很多人都没人帮忙，见一个小伙子来帮忙，就问小伙子是干什么的？他说我是哪个单位的，叫什么名字。过了不到半个月，一纸调令升他做科长。

1.人际关系和谐的要点： 凡事从自己做起——反省

凡事替别人着想——宽容 凡事都有感恩之心——惜缘 凡事都想帮助别人——服务 不管是同事、朋友，还是家人，都是一种缘分。一个懂得惜缘的人，他跟别人的关系就比较好。帮助你的同事、上司、部下，彼此间的关系就会越来越好。

2.组织内部与人相处的法则

第一，尊重个别差异。“对人讲人话，对鬼讲鬼话”。这句话是人际关系沟通的诀窍之一，是人际关系沟通的最高境界。不同的人要用不同的方法；

第二，要了解对方的需求。对方与你沟通，当了解他的需求之后，你与他的沟通就顺畅了；

第三，懂得激励别人。沟通也是一种激励的方式；

第四，积极做人处事。是指心态要积极，心态积极的人，跟别人沟通会比较顺畅； 第五，保持参与互动。多跟别人交流。

第三讲 组织内部沟通的方式与原则

一、组织内部沟通的方式及意义

组织是指所有企业、非企业、机构。只要有组织，就有团队。有团队就有沟通。第一，向下沟通。比如命令、说明、面谈、演说、会议、电话、训话等； 第二，向上沟通。比如报告、面谈、会议、电话、文书、提案、意见等； 第三，平级之间沟通。比如面谈、会议、电话、文书、传阅备忘录、报表等。组织内部沟通的意义：将一个人的意思（感觉）传达给别人，且企图为对方所接受与了解的行为。

沟通是指一个传达者把一个传达符号（语言、文字、肢体语言）传达给对方的过程。沟通不是告知。一定要让对方确认，有时候要对方写回执，有时候要签字后才叫沟通完成。

组织内部沟通的要素：两人（含）以上相互之间，经由沟通的过程，交换资讯、观点、意见、情感等，以获得共同之了解、信任、激励与行动协调一致。

信任是沟通的基础。组织内部增加互信的要点：①沟通；②力量支撑；③消除误会。1.沟通的意义

① 统一团队内成员的想法，使产生共识，以便达成团队的目标； ② 提供资料，以掌握工作的过程与结果，使管理工作更顺利；

③ 相互交换意见，使“知”的范围扩大，“不知”的部份缩小，以利问题的解决； ④ 强化人际关系，鼓动工作情绪；

判断一个人活的值得的两个标准：第一，每天早上醒来想上班，快乐50%。第二，每天下班想回家，快乐100%。

二、良好的组织内部沟通原则

 传达要清楚、具体、实际  清楚具体地接受  巧妙运用身体语言

 若对某事耿耿于怀就应坦诚讨论  建设性批评，勿吹毛求疵  耐心说出决定或结论的理由

 承认每件事情皆有多方面看法接受并承认事实  主动积极的倾听，以鼓励对方充分表达意见  使对方所讲话题不偏主题太远  不要让讨论变成恶言的争吵  不要说教，最好能以发问方式  错了或不小心伤害对方，须坦诚道歉  委婉有礼的尊重对方和他的感受

 对于“不合理要求”能指出其与行为的矛盾  进行好的沟通：多称赞、鼓励  避免不当的沟通技巧

第四讲 组织内部沟通的障碍与技巧

一、组织内部常见的沟通障碍

1.常见的沟通障碍

① 语言障碍：表达不清、使用不当； ② 过滤障碍：报喜不报忧；

③ 心理障碍：个性特征和个性倾向造成的沟通困难； ④ 时间压力障碍：只有很短时间理解后接受的信息；

⑤ 信息过多障碍：管理者从上、下、左、右接受的信息不一致； ⑥ 地位障碍：由于地位差别造成的2.组织内部常见的沟通障碍

（1）正式沟通渠道（会议、文书）不畅

 人的三种境界：

① 当面不说，背后说，最低境界； ② 当面说，背后也说，中等境界； ③ 当面说，背后不说，最高境界。

（2）员工沟通的心态与观念不正确

（3）企业文化中没有鼓励沟通的内容

（4）员工缺乏一些企业中常用的沟通技巧

二、组织内部沟通的要点

（1）沟通要点  待人处世、沟通协调

做好沟通协调，凡事顺畅，又快乐。不沟通无法生活，沟通不良，万事不畅。人的四种活法：

第一种，钱又多，又快乐； 第二种，钱多，不快乐； 第三种，钱少，快乐；

第四种，钱又少，又不快乐。

 不要太执着，学会适应对方，别轻易否定他人

 待人要热诚、诚恳；要自信，要点头；语言上让对方有好的感受（2）说话要点

① 谨慎，考虑周到再说。说者无意，听者有心，说话要小心； ② 不可以太快，一句一句讲清楚； ③ 不可罗嗦，不可一直重复； ④ 站在对方的立场上去说； ⑤ 不可以太抽象； ⑥ 多称赞，少批评；

⑦ 声音要抑扬顿挫，重点要加强。

（3）倾听要点

① 少讲多听； ② 不插嘴； ③ 不打断对方讲话；

④ 控制自己的情绪，保持冷静； ⑤ 轻松点，不要有压力； ⑥ 不争论，不批评； ⑦ 认真听，不可不耐烦； ⑧ 可以发问，表示认真听； ⑨ 站在对方的立场想。（4）自我与满足“自我” 问题：一个人最关心的是谁？ a

自己

b

与自己最亲的人 c

自己最爱的人

人的显意识是想关心自己最爱的、最亲的人。但是潜意识是关心自己。

人对自己的兴趣远胜于世界上的任何事物。人认为自己存在很重要，希望自己存在更有价值。人希望通过别人的赞赏来满足自己，人的自我没有满足，就不会主动考虑关心别人。人的自我满足了，就不会对人采取敌对态度。人常有意无意地保护、满足自我。比如，当我们要求下属努力工作时，有两种说法：第一种，“各位，努力工作，努力工作以后，我们企业就会成为全省第一、全国第一、世界第一”。第二种，“各位，努力工作，为什么要努力工作？努力工作你们可以多学本领，多挣钱，以后过更好的生活”。

三、组织内部沟通的基本技巧

 表达应：简洁、清楚、自然、诚恳,并确认被理解  发问应：恰当并尽量用开放式问句  聆听应：专心、宽容、信赖

一般听最好的方法是看着对方，点点头，目光不要移开，微笑表示宽容，且要相信对方说的话。

组织内部沟通之“术”：  微笑，发自内心的微笑

 态度殷勤有礼，礼多人不怪，切记三字经：谢谢，对不起，请！ 待人热诚，热诚是能感染人和环境的

 表现充满自信的行动，自信的人才能获得别人的信任  注视对方，并于心中认为他是最重要的人  在言语行为上使对方感受（你对他有好印象） 真心诚恳地称赞，称赞是多多益善，百听不厌  勿自夸，“谦受益，满招损”  真诚关心别人  勿喜欢批评别人  保持从容不迫的态度

 正面肯定对方：接纳，激励，重视

第五讲 面对主管—怎样与上司沟通（上）

一、企业中向上沟通要点

1.怎么与上司说“不”

 一名不对上司说“不”的人不可能成为优秀的职业经理人  对上司说“不”前一定要深思熟虑，力求正确

 对上司每说一次正确的“不”，你晋升的台阶便上升一步  对上司每说一次错误的“不”，你晋升的台阶便退后一步  上司即使暂不采纳你正确的意见也会对你欣赏有加  最优秀的向上沟通是想办法将自己的看法变成上司的看法

 即使自己的正确意见被采纳获得了成功也要把功劳标在上司的头上，而不是放在自己头上

 要理解上司，有时在你的局部范围正确的想法和作法到了上司的全局范围内，可能会变为不正确

 有时因时机不成熟，上司会将你的正确看法“冷藏”，你必须有耐心等待

｛案例｝

第二次世界大战时，斯大林跟希特勒打仗，最后斯大林赢了。很多军事学家研究发现，不应该是斯大林赢，为什么？因为斯大林的性格不可能会赢，他从来不听取别人的意见，怎么会赢？后来发现是苏军的总参谋长起了主要作用，他是这样影响斯大林的，每次开统帅会议之前他就跟元帅们收集意见，他提出两个方案，一个是正确方案，一个是错误方案。每次开会都坐在前排，离斯大林很近。他先说正确方案，说正确方案的时候他声音很低，吐字不清，别人都没听到，但斯大林听到了。他讲错误方案的时候声音洪亮，吐字清晰，斯大林每次等他说完错误方案后，便站起来把他的错误方案狠批了一通，把他臭骂了一顿，然后就说我的方案应该是他第一个方案。他就把自己的方案变成了斯大林的方案。

2.组织内部向上沟通要点  你帮他想  管理期望  多汇报

工作进行之中不断地提出报告，报告是建立上下级关系的基础，不断的报告，其实也是你跟上司沟通的机会。重要的事情要告诉上司。不是你权责范围内的事情做之前要汇报。需要分清楚的三类事情：

第一类，做了也不用汇报； 第二类，做了要汇报； 第三类，先汇报再做。

 多沟通——主动让上司了解你  多称赞——上司也需要激励

想办法去关心领导，领导也是人。懂得关怀领导的下属才是好下属。

3.上司喜欢的员工

（1）乐在工作（2）关心顾客及同事（3）有人缘

（4）幽默、可信赖、正直、言行举止能够对公司发挥正面影响力

（5）对公司、公司的产品以及公司提供的服务引以自豪 上司喜欢你还有两个绝招：① 做出业绩；② 欣赏你的上司。

二、会见上司的要点

（1）尊重上司，但不要害怕，事先整理好要谈的内容，以轻重缓急记入笔记（2）要有数据观念，不可乱讲，好好听取上司的暗示作笔记（3）不发牢骚，不要只提出问题，而不提出解决问题的方案（4）与上司意见相左时，问明原因，讨论但不顶嘴（5）见上司时，应选对时机，不宜在上司急忙时

（6）进行工作之中，应不断提出进行报告，报告是建立上下级关系的基础 1.对上司的说话方法  谨慎，考虑周到再说

 说者无意，听者有心，说话要小心

 不可太快，一句一句讲清楚，不可罗嗦，不可重复  不可太长，站在对方立场，不可有语病  不可太抽象，重点要加强，声音有高低 2.倾听上司要点

 少讲多听，不打断对方讲话  轻松点，不要有压力  认真听，不可不耐烦  站在对方立场想  不插嘴

 控制情绪，保持冷静  不争论，不批评  可发问，表示认真听  可记录，表示重视  可点头，表示同意

三、影响上司要点

① 注意不要未经考虑随便的“进言”，这样不但不能影响上司，反而让上司认为你轻率冲动，从而丧失影响上司的机会。多用写的方式给上司进言；

② 不要试图去改变上司做人做事的原则，不要试图去改变上司的习惯和性格； ③ 不能用教训的口吻去对上司进言，一定要用很谦虚，用低调的语言来说话； ④ 进言以后要认真听上司的解释，要有开放的心态跟上司讨论； ⑤ 进言的时候不可以带私心跟偏心； ⑥ 勇于承认错误；

⑦ 合适的场合时间进言，讲得早不如讲得巧。

**内部沟通的方法篇三**

一季度学习心得

本季度通过对《组织内部沟通方法》的课程学习，使我了解了组织内部沟通能力重要性和组织内部沟通的障碍、技巧和原则。

一、组织内部沟通能力重要性

我们在组织内部工作，不管是企业还是政府机关，还是非盈利机构，或是学校，都需要两种能力。第一种是沟通能力。第二种是除了沟通能力之外的其他所有能力，包含学历、知识、技能等。

良好的人际关系者，可使工作成功与个人幸福的获得率达到85%以上。沟通能力不足是我们国内很多企业中空降部队阵亡率高的最主要的原因之一。

作为一个领导，一定要对别人有弹性心态。允许别人做得比你差，比你慢。用宽容、乐观的心态对事、对人。对别人宽容一点，其实就是对自己宽容。做人的基本态度，看见人会笑。让人看起来有喜欢的感觉，敬人者人皆敬之。人际关系简单的十个字：脸笑、嘴甜、腰软、热情、仪表。热情可以感染你的听众，热情的人沟通会比较好。仪表，穿的衣服要跟你的工作相匹配。从事什么工作，就要着什么服装。给人一种正规的感觉，与人沟通也比较可信。如果你只记住别人对你的好，你会感谢全世界所有你认识的人。如果你只记住别人对你的不好，你会恨全世界所有你认识的人，包含你的父母亲。仇恨就是用自己的痛苦来折磨自己，宽容别人就等于宽容自己。

二、组织内部沟通的障碍、技巧和原则

沟通是指一个传达者把一个传达符号（语言、文字、肢体语言）传达给对方的过程。沟通不是告知。一定要让对方确认，有时候要对方写回执，有时候要签字后才叫沟通完成。组织内部沟通的要素：两人（含）以上相互之间，经由沟通的过程，交换资讯、观点、意见、情感等，以获得共同之了解、信任、激励与行动协调一致。信任是沟通的基础。组织内部增加互信的要点：沟通、力量支撑、消除误会。

做好沟通协调，凡事顺畅，又快乐。不沟通无法生活，沟通不良，万事不畅。不要太执着，学会适应对方，别轻易否定他人。待人要热诚、诚恳；要自信，要点头；语言上让对方有好的感受

以上就是本季度的学习心得，不当之处请领导同事批评指正。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找