

意思，达到准确理解领会谈话内容，有利于任务的落实。

真诚做好与同级的沟通协调

同级关系具有直接、经常、密切的特点，与同事保持良好的沟通协调关系，巧妙灵活处理人际关系和工作矛盾，应当掌握一定的技巧。

坦诚相待，相互帮助。古人云：“诚之所感，触处皆通。”只有真心实意、以诚相待地与人相处，才能感化他人，无论何时何地都很容易将事情办好。要尊重同事，多欣赏别人的优点，当同事取得进步，应为之高兴，不要嫉贤妒能，诋毁贬低；要与同事经常进行信息和情感交流，就工作问题开诚布公交换意见，不要背后说长道短，搬弄是非；要热情帮助同事，当同事遇到困难时，诚恳地给予帮助，为其分忧解难，不要乘人之危，幸灾乐祸。

团结合作，共同进步。合作与竞争，是同级关系中不可回避的两个方面，合作中包含竞争，竞争中包含合作。一个有志向的公务员，应正确对待合作与竞争的辩证关系，自觉树立竞争意识，对同事既要热忱合作，又要敢于竞争。要自觉向同事中的能人看齐、学习，见贤思齐，见不贤而自省；在与同事合作竞争中，领先时不自满，落后时不气馁，不骄不躁，坚持不懈努力；要以积极、包容、开放的心态，帮助在竞争中暂时落后的同事，携手同行，共同进步。

直面冲突，化“敌”为友。在日常工作中，由于同事间的性格、经历、观念和对事物的看法、做事情的方法都不同，难免会产生一些冲突。面对冲突时，要勇于直面，不回避、不拖延，及时有效地解决问题；要适度地将心比心，多站在对方角度考虑问

题，化干戈为玉帛；要胸襟开阔，有担当懂谦让，能正确看待得失，多从长远角度思考问题，化“敌”为友；要学会运用幽默的方式、诙谐的语言化解冲突和矛盾，缓解紧张情绪，营造融洽氛围；要善于情绪管理，冷静、理性、有效控制好自己的情绪。比如，发生冲突时，可采用深呼吸、借故离开一会儿、找个地方活动一下等方法来平复自己的情绪。这样可避免做出错误的决定，也体现了个人的修养和素质。

用心做好与群众的沟通协调

日常工作中公务员要直接与群众打交道，为群众做好服务。因此，公务员要不断提高与群众沟通协调的能力。

提高思想认识。作为国家公职人员，要提高思想认识，坚持为人民服务的宗旨和以人民为中心的思想，认识到与群众沟通、为群众服务的重要性，并切实转变工作作风，不断提高沟通质量和服务水平。

学会换位思考。作为公务员，尤其是窗口单位和基层公务员，每天都要为群众排忧解难，为群众办事。为提高工作成效，要设身处地为群众着想。在沟通中，要做到细心、耐心倾听，态度亲切温和，想群众所想，急群众所急，把群众诉求转化为和风细雨的关心关怀，用真心话感动群众。

真心实意务实沟通。要坚持把群众的事当作自己的事来办，求真务实，不要嘴皮子，不说空话、套话，不推诿扯皮，言而无信；要摆事实讲道理，实事求是，特别是涉及群众利益的事情，要用清晰的语言和准确的表达方式，讲明党的方针政策和国家法律法规，严格按照规定办事，使群众对解决问题看得见、摸得着，让群众放心。

昆明学院昆明科学发展研究院 刘芳