

# 2023年错误沟通心得体会(模板7篇)

每个人都有自己独特的心得体会，它们可以是对成功的总结，也可以是对失败的反思，更可以是对人生的思考和感悟。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面小编为大家带来关于学习心得体会范文，希望会对大家的工作与学习有所帮助。

## 错误沟通心得体会篇一

第一段：引言（120字）

沟通是人类生活中不可或缺的一部分，但是错误的沟通方式往往会导致误解和冲突的产生。在我的工作和生活中，我也曾经因为错误的沟通而遭遇过一些困扰。然而，这些经历让我意识到了良好沟通的重要性，并且我从中总结出了一些错误沟通的心得体会。

第二段：缺乏倾听和理解（240字）

在过去的经历中，我发现许多错误的沟通源自于缺乏倾听和理解。有时候当我和他人交流时，我会过于专注于自己的观点，而忽略对方的意见和感受。这种只关注自己的态度导致了信息的不对称，互相理解的缺失。为了改变这种情况，我学会了更加仔细地聆听对方的观点，理解他们的需求和感受。倾听和理解是成功沟通的关键，只有在真正了解对方后，我们才能更好地交流和解决问题。

第三段：语言不清晰和不准确（240字）

除了缺乏倾听和理解，我还发现语言的不清晰和不准确也是导致错误沟通的原因之一。在过去，我曾经因为用词不当或者语言不准确而被误解。为了改正这个问题，我开始更加仔细选择自己的词语，并且尽量避免使用模糊不清的表达方式。此外，我也鼓励和他人进行多样化的交流方式，比如书面沟

通和面对面的对话，以确保双方能够清楚地理解对方的意思，减少误解的产生。

#### 第四段：情绪管理和尊重他人（240字）

在错误沟通中，情绪管理和尊重他人也是至关重要的因素。过去，我曾经因为情绪失控而对他人进行攻击性的言语和行为，这只会进一步加剧冲突和误解。通过反思自己的行为，我认识到情绪管理是每个人都需要努力培养的一个重要能力。当我们能够冷静下来，尊重他人的观点和感受，我们才能够以积极的方式解决问题，建立强大的人际关系。

#### 第五段：持续学习和改进（360字）

总结错误沟通的心得体会之后，我意识到沟通是一个不断学习和改进的过程。我发现每个人都有自己的沟通风格和方式，我们需要不断了解和适应他人的沟通需求。同时，我也发现自己还有很多不足之处，需要持续学习和改进。为了提升自己的沟通技巧，我开始积极寻求他人的反馈并学习他们的经验。我也不断阅读相关的书籍和文章，参加培训课程，以提高我的沟通能力。通过不断地学习和改进，我相信我能成为一名更加出色的沟通者。

#### 总结（120字）

错误沟通带来了许多困扰和挫折，但是通过反思和总结，我从中汲取了宝贵的经验和教训。我学会了倾听和理解，选择清晰准确的语言表达，控制情绪并尊重他人。重要的是，我也意识到沟通是一个不断学习和改进的过程，只有不断努力，我们才能成为出色的沟通者。通过这些心得体会，我相信我能够在工作和生活中取得更积极有效的沟通，为实现更好的结果做出贡献。

## 错误沟通心得体会篇二

作为未来的一名管理者，我们必须提高沟通的有效性，来化解不同的见解与意见，建立共识。如何提高沟通的有效性，我有以下见解。

首先，要培养一个积极主动的沟通意识。作为一个管理者如果不主动去同上级、同级、下级进行积极沟通，看到问题也听之任之，久而久之，这个团队必然是松散的、缺乏斗志、信息闭塞、相互抱怨、效率低下，这样的团队任其成员或个体是如何出色，但作为一个整体其必然是毫无战斗力可言的。

其次，有效沟通要有一个良好的心态。沟通要谦和、真诚、委婉、不厌其烦，切忌居高临下、盛气凌人、不耐烦。沟通其实是一种联络感情的重要手段，通过有效的沟通能增进双方的信任感和亲和力，对团队凝聚力的提升也有很大的促进作用。另外，沟通还是一种相互学习的有效手段，通过沟通了解彼此的理念、思路、方法等，能够弥补个人的认识误区和知识盲点，孔子的“三人行，必有吾师焉”说的就是这个道理，即使和比自己知识、阅历低的人沟通也会有所收获的。如果我们都抱着学习和谦和的心态去沟通，效果想不好都难。

一般经营事业相当成功的人士，他们不随波逐流或唯唯诺诺，有自己的想法与作风，但却很少对别人吼叫、谩骂，甚至连争辩都极为罕见。他们对自己了解相当清楚，并且肯定自己，他们的共同点是自信，日子过得很开心，有自信的人常常是最会沟通的人。

所谓体谅是指设身处地为别人着想，并且体会对方的感受与需要。在管理工作过程中，当我们想对他人表示体谅与关心，惟有我们自己设身处地为对方着想。由于我们的了解与尊重，对方也相对体谅你的立场与好意，因而做出积极而合适的回应。

产生矛盾与误会的原因，如果出自于对方的健忘，我们的提示正可使对方信守承诺；反之若是对方有意食言，提示就代表我们并未忘记事情，并且希望对方信守诺言。

一位知名的谈判专家分享他成功的谈判经验时说过：“我在各个国际商谈场合中，时常会以‘我觉得(说出自己的感受)、‘我希望(说出自己的要求或期望)为开端，结果常会令人极为满意。”其实，这种行为就是直言无讳地告诉对方我们的要求与感受，若能有效地直接告诉你所想要表达的对象，将会有效帮助我们建立良好的人际网络。但要记住“三不谈”：时间不恰当不谈；气氛不恰当不谈；对象不恰当不谈。

询问与倾听的行为，是用来控制自己，让自己不要为了维护权力而侵犯他人。尤其是在对方行为退缩，默不作声或欲言又止的时候，可用询问行为引出对方真正的想法，了解对方的立场以及对方的需求、愿望、意见与感受，并且运用积极倾听的方式，来诱导对方发表意见，进而对自己产生好感。我以前就不善于倾听别人的讲话，总是打断别人，因为我这人没耐心。后来朋友有事也很少跟我说，我就感觉被朋友冷落了，心里很不好受。有人帮我指出这个缺点，我才明白，倾听别人讲话是不能走神，要一直等对方说完，而且要看着对方的眼睛，表示你的认真与尊重。一位优秀的沟通好手，绝对善于询问以及积极倾听他人的意见与感受。

最后，沟通一定要先解决心情再进行沟通。试想如果一个人是带着很强的情绪去进行沟通其结果会是怎样？答案是不言而喻的。所以，在有矛盾冲突的情况下，一定要先安抚沟通对象的情绪，只有在心平气和的状态下沟通才会有效果。在沟通中我们还要有对人的敏感。要感觉得到你所沟通的对象是否愿意和你沟通，而不是一味的表达。当对方不想听的时候要考虑怎么样说到对方想听，听到对方想表达并且能够准确的表达自己的想法。

相信做到这些，就能将所学与实际结合起来，做一个出色的

管理者。

## 错误沟通心得体会篇三

沟通是人与人之间交流的桥梁，它在人际关系中起着至关重要的作用。然而，我们常常会因为一些错误的沟通方式和习惯而产生各种误解与纠纷。在我多年的人际交往和沟通实践中，我深刻体会到了错误沟通带来的负面影响。下面，我将结合个人经历，总结出一些关于“错误沟通”的心得体会。

### 第一段：了解错误沟通的常见表现及后果

错误沟通表现多种多样，最常见的是没有倾听对方的观点和意见，只考虑自己的利益和观点。这种行为容易导致双方产生误解和争论，进而破裂彼此之间的关系。此外，语气强硬、评判他人、不耐烦等也是常见的错误沟通方式，它们都会让对方感到无法接受和愤怒，进而难以建立有效的交流。

### 第二段：错误沟通的根源是对“倾听”的忽视

在错误沟通中，最根本的问题是我们忽视了倾听这个重要的沟通环节。倾听并不是仅仅听到对方的声音，而是要用心理解对方的意思和感受。然而，我们往往更关注于自己，急于表达自己的观点和意见，而忽略了他人的情感 and 需要。正是因为我们缺乏倾听，才会导致信息交流不畅，产生冲突和误解。

### 第三段：改变错误沟通的关键是积极倾听

积极倾听是改变错误沟通的关键。积极倾听不仅仅是听取对方的声音和表达，更重要的是设身处地地理解对方的想法和观点。倾听需要我们放下自我，敞开心扉去关注对方的感受和需求，真正地与对方建立起良好的沟通联系。只有当我们真正倾听他人时，才能减少误解和冲突，建立互信和合作。

#### 第四段：培养良好的反馈机制

良好的沟通需要双方共同的努力，而不仅仅是一方的付出。在进行沟通时，我们需要培养良好的反馈机制，及时了解对方的感受和意见。只有通过反馈，我们才能更好地了解自己的问题，找出改进的方向。反馈不仅仅是简单地听取对方的意见，更要积极地回应和应对对方的需求。只有当我们充分尊重对方的意见和感受，才能建立起良好的互动关系。

#### 第五段：不断学习和实践，改善沟通技巧

沟通是一门艺术，需要不断学习和实践，才能不断提高。我们应该学会关注自己的沟通方式和习惯，发现其中的错误和弱点，积极寻求改进的方向和方法。此外，多与他人进行良好沟通的实践也是提高沟通技巧的有效途径。通过与他人的沟通实践，我们可以更好地理解 and 掌握各种沟通技巧，使自己的沟通更加顺畅和高效。

#### 总结：

在人际交往和沟通中，我们必须认识到错误沟通的后果和问题所在。通过积极倾听和培养良好的反馈机制，我们可以改变错误沟通的现状，建立起更加良好的沟通关系。同时，不断学习和实践，提高沟通技巧也是非常重要的。只有在不断的尝试和实践中，我们才能使我们的沟通更加有效，与他人建立更好的关系。

### 错误沟通心得体会篇四

下面是几点自己的培训之后的体会，也算是给自己的目标吧。

#### 第一、行知汇元

行知汇元是大学出去实习培训的一家软件培训机构的名称，

对于培训的内容差不多已经忘了差不多了，现在能够记住的也就是这个名字了。名字非常好，行代表行动，知代表知识。知识很重要，但最主要的还是行动起来，只有行动起来，知识才能发挥它应有的作用。当时看老狐狸精的时候，感觉很新奇，很有道理，觉得收获很多，不管是和陌生人交际，和领导下属应该采取什么行为，哪些事能做，哪些事不能做，也能总结的头头是道。直到听了这次培训课程，然后回顾这么些年自己的言行举止，真是一塌糊涂，依然很幼稚，无知，甚至有时候的行为会让人感觉很愤怒。原来，所谓的沟通技巧，所谓的管理方式和自己并不遥远，他们影响着我生活的每一分每一秒，讲师有几次说起，他年轻时所做对现在的生活影响很大的行为，比如给领导搬家，比如给领导写周报等，我也尝试回想了一下以往的行为，却越想想怕，点睛的一件没想到，败笔到不少… 以后一定要谨记，慎言慎行！

第二、别太急于表现自己

第三、不要回避目光接触

这一条其实是ter创始人jack dorsey的每日必做和不做清单里面的一项。人们相互间的信息交流，总是以目光交流为起点，目光交流发挥着信息传递的重要作用，而刻意的回避目光接触是不自信最明显的表现。

第四、认真负责，避免浮躁

第五、接受批评，不犯二过

前两天，离职的同事走的时候没有带走领导送的书，书名叫做“敏捷无敌”，我当时说，要是我的话，我也不会要，这不明显是说自己不够敏捷嘛。这话是对人对事的，如果是其他人，我应该也不会说这话，可仔细想想，送我，我还是会收的，不管什么原因，离没离职，唯一的原因是自己还没能做到坦然接受批评。虽然自认为还是能做到知错，但接受批评还是

欠缺了点。 还是不够成熟！

最后，不要觉得太过于形式化，就不去做

其实还有很多问题，但不敢说了，怕问题太多，都没有了改正的动力了，就暂时到这里吧… 而最后一条却是目前最需要改正的问题！

## 错误沟通心得体会篇五

沟通是人际交往中至关重要的一环，它直接影响着人与人之间的理解和关系。然而，我们常常面临着沟通失败或错误的情况，这给我们带来了许多困惑和不愉快。通过对自身错误沟通的反思和总结，我逐渐认识到了沟通的重要性并积累了一些宝贵的心得体会。

首先，有效的沟通要建立在积极的心态基础上。在过去的沟通中，我常常将自己的情绪带入对话中，导致沟通的对象感到紧张或困扰。这种情况下，即使我表达出了自己的意见，也很难取得理解和认同。因此，我深刻认识到在沟通中要尽量保持客观、冷静和正面的心态，以便真正理解对方的观点。

其次，每次沟通机会都是一个学习和成长的机会。我们都有不同的背景和经历，很难在沟通中完全避免误解和偏见。但是，我们可以通过接触和了解不同的观点来拓宽我们的视野，并尝试从中获取更多的知识和经验。我通过主动听取他人的意见和反馈，并与他人进行开放和建设性的对话，学习到了许多新的东西和观点。

此外，有效的沟通需要关注细节和表达方式。在我过去的沟通中，我经常忽略了细节和表达方式的重要性。我发现，即使是一个简短的谦虚或肯定的语气，也可以带来巨大的影响。此外，表达自己的观点时，我也开始更加注重语言的准确性和逻辑性，以避免造成不必要的误解和争议。



最后，积极的反馈和平等的交流是有效沟通的关键。在沟通中，我们应该乐于接受他人的反馈和建议，并保持平等和互相尊重的态度。我开始主动向他人寻求反馈，了解自己的不足之处，并尽力改进。此外，所有人都应该有发言的权利和机会，不论其地位和背景如何。通过平等的交流，我们可以更好地理解对方的需求和愿望，从而更好地满足彼此的期望。

通过这些心得体会，我逐渐意识到了沟通在日常生活中的重要性。无论是在与家人、朋友还是同事之间的沟通中，我都能够更加积极地倾听和主动表达自己的意见。我的关系也因此有了很大的改善，我也更加深入地了解了自己和他人的需求。希望将来我能够继续在沟通中努力学习和改进，为创造更好的人际关系和社会环境做出贡献。

## 错误沟通心得体会篇六

沟通技巧心得体会要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的沟通技巧心得体会样本能让你事半功倍，下面分享【沟通技巧心得体会精选5篇】，供你选择借鉴。

公司成立一周年后，各部门、各位同事之间的陌生感、新鲜感已经消失，取而代之的是相互间的熟悉和习以为常。而熟悉和习以为常往往带来沟通的惰性，即不注意沟通，不重视沟通细节和技巧，表现为对沟通的不敏感甚至麻木。

本次hr组织的沟通技巧培训很及时，既是为公司员工提供沟通上的理论支持，为公司内部的和谐发展提供了技术条件，又为员工及时地提了醒，为部门间和同事间的和谐相处打下基础，非常宝贵。

通过培训，我们学到了丰富的理论知识，总结了沟通的各项原则和立场，列举了各项沟通技巧，受益匪浅。归纳一下，

大致有以下几点心得，愿与各位同仁分享。

课中的抓间谍游戏(案例分析)给了我非常大的震撼。我们小组“抓”了一个间谍——可怜的王高峰。并且，课上绝大多数小组都犯了同样的错误。事后分析可以发现，人们都因为受到案例材料的影响，都认为小组中有间谍，于是带着有色眼镜去观察别人。一旦发现某人有“异常”立即就进行对号入座，认定此人就是间谍。

我们常常犯的另一个错误是无意识地将自己设定为好人，以自己的立场作评判别人的标准，常看不惯别人。这种错误与前面说到的先入为主有异曲同工之“妙”，都是站在自己的立场去看别人，去评判别人。

我们小组犯的错误值得我去牢记教训，并以此案例为鉴，时时提醒自己不要妄下结论，不冤枉别人，避免自己犯该我们常常对一个人形成所谓的“看法”，这当中蕴藏犯错的风险。

我们形成对一个人的看法有一个过程，这个过程无论长短，都会在若干件事情发生后对某个人形成看法。例如，某人做某件事情连续两次或更多次地失败，失败的原因是不同的而且都是客观的。案例当中的风险在于如果我们只看结果的话，就会形成“看法”——认为此人能力有限，不可委以重任——这就是对人不对事。而正确的做法是我们应该分析某人失败的整个事情，找出失败原因，从而客观地评价整件事——即对事不对人，从而保证说服力。

知识无穷无尽，学习永无止境!学习可以改变一个人的思想觉悟，提高人的内涵。在企业中，学习可以让你更好更快的了解掌握一门技能，提高自身素养，成为企业一名合格的员工。

二十六号我接到厂里通知去临沂学习。我很开心，因为这是自己开拓视野的好机会，我自知实力欠缺，就像一个啤酒瓶，需要经过灌装来充实自己，实现自己。学到更多的企业知识，

让自己成为一名更加优秀的员工！

我们的课程主要讲高效管理沟通技巧。管理沟通，从概念上来讲，是为了一个设定目标把信息·思想和情感在特定个人和群体间传递，并且达成共同协议的过程。沟通是种技能，是一个人对本身知识能力·表达能力和行为能力的发挥。无论是企业管理者还是职工，都是企业竞争的核心元素。做好沟通工作，无疑是企业各项工作顺利进行的前提！通过沟通我们可以减少工作中的失误，提高工作效率。沟通表面上看就是语言交流，但同样的事情，不同的人沟通会得到不同的结果。问题就出在沟通的方式上，性格·关系·背景·状态和时机这些都造成沟通障碍的因素。我们在沟通时要对对方非常敏感，发现错误的信号就及时变换频道，也许是一个表情也许是一句敷衍的话语都能传达给你一种信息：对方对你的话语不感兴趣。所以我们要马上转换直到同一频道。而且在沟通中你也要给对方一个信号：你对我很重要。这也是沟通的基本原则！企业中短短几分钟的沟通就可以看出一个人的能力，一个人能够与他人准确，及时的沟通，才能分享建立起人际关系，进而能够使自己在事业上左右逢源，如虎添翼，最终取得成功！

一、一个好的管理者在管理自己的员工的时候首先要把员工当客户来管理。员工管理好了，质量才能上去 要多和员工沟通，了解员工的基本信息，技能，能力等，关心员工 说到做到，除非你不答应，只要答应员工的就要给员工实现 做好绩效考核，奖罚分明，该奖的必须要奖，该罚的必须要罚，尽量公平对待 对员工的激励。要主动的激励员工，帮他们进行职业生涯规划，让员工有目标有奔头。 第二、管理者要起到模范作用，带头作用，用行动来感化员工 提高凝聚力：首先你的团队必须要制定一个计划和目标，让大家朝这个目标使劲 其次，通过学习企业文化来达到共同的理念第三，建立奖励制度，而且是团队奖励，团队奖励中又有个人贡献奖，充分发挥每个人的力量达到团队的目的；第四，让员工真正认识到一荣俱荣，一损俱损。第五，通过授权调动员工的积极

性，让每个员工都有事做 第六、任何事情的处理，要把握一个度，要结合当时的情况，管理不能死板，要合理，要有生机！一个成功的管理者能够广泛听取、吸收信息意见，审时度势，从时间、战略和全局上考虑和分析问题，抓住时机，确立目标。同时，力图将目标明确化、愿景化，使下属真正理解并建立信心，持久投入，成为组织的信仰和价值观。

这些都是我学习中得到的一点粗浅的心得，以后我会把它应用在自己的工作生活中，严格要求自己，熟练掌握操作技能，提高自身素养，积极沟通发现问题及时更正，让自己成为一名最优秀的员工，成就自己的未来！

## 关于沟通的认识与思考

管理是沟通, 是一种态度, 是一种艺术也是一种技巧, 不是权术

7月16日公司人力资源部为了提高员工有效沟通的能力，对公司员工组织“有效沟通”的培训，主要学习了余世维老师的关于沟通技巧的讲座，对沟通的目的、技巧和过程构成进行讲解。

通过培训自己学习到了很多有用的知识，也有一些所思所想，特地把自己的学习所得拿出来和大家分享一下。

21世纪是一个充满激烈竞争的时代，作为一名成功的职业经理人，不仅要有应对问题和挫折的能力，还要与客户、同事、合作伙伴和供应商建立良好的人际关系。因此，提升沟通艺术，并对人际关系进行良好的运作，就成为事业成功的重要保证。

余老师说，沟通并不是一种本能，而是一种能力。也就是说，沟通不是人天生就具备的，而是在工作实践中培养和训练出来的。也有另外一种可能，即我们本来具备沟通的潜在能力，但因成长过程中的种种原因，这种潜在能力被压抑住了。现

在想来跟国外孩子相比中国的孩子在台下很会讲话，一到了台上就不太会讲了，主要原因就是中国的父母亲经常压制自己的孩子，不让他发表太多意见。结果孩子长大后，该发表意见的时候大部分都不太会讲话；不需要他讲话的时候，他又讲一大堆俏皮话。由此可见，中国的父母在沟通这个问题上没有训练好自己的孩子：什么话该说，什么话不该说。

第二个问题是沟通的目的，有以下四个；控制成员的行为；激励员工改善绩效；表达情感；流通信息。

沟通就是一种激励。管理者在公司治理中，下属一般不太知道你在忙什么，你也不知道他在想什么，你的痛苦他未必了解，他在做什么你也不见得知道，其实，这就是失去了激励。尤其对那些采用隔间与分离的办公室的公司，作为一个主管，应该常出来走动走动，哪怕是上午十分钟，下午十分钟，对公司和下属都会有非常大的影响，这就是管理学上所谓的“走动管理”。

在实际沟通中，彼此认同即是一种可以直达心灵的技巧，同时又是沟通的动机之一。沟通有如下三要素：沟通的基本问题——心态；沟通的基本原理——关心；沟通的基本要求——主动。

很多人都以为，沟通是一种讲话的技巧，其实这样说是不对的。一个人的心态不对，他的嘴就是像弹簧一样也没有用，所以沟通的基本问题其实是心态的问题。另外沟通的一个更重要的要素——关心。你应该注意对方的状况和需求，是否有不便和问题，应该理解对方，站在对方的立场考虑问题，综合对方的文化水平、社会背景等实际问题进行考虑，然后用对方能够接受的方法表达自己，这样对方也能够更容易的理解你的想法。

综合这次的学习，自己在人际沟通方面收获不菲，了解沟通在人际交往中的重要性，沟通过程中需要注意的各个问题，

应该学会换位思考，学会观察，关心对方，在组织语言方面要综合考虑对方情况，跟不同的人沟通要用不同的表达方式等等，相信自己在以后的工作和生活中都会有所提高。期待公司下次组织的培训学习。

“双月劳动竞赛”活动期间，封江管理所针对收费员如何解答司乘提问进行了一次沟通技巧的培训。培训通过文明用语的不规范与表意不清所产生的后果，进行深刻而直观的现场模拟，并结合收费现场遇到的案例进行了实际的讲解。通过这次培训我们掌握了一些沟通的技巧并了解了沟通的类型、沟通的方式方法以及有效沟通的必要性和重要性，为我们在平时工作中遇见的困惑指明了方向和参考依据，使我们受益匪浅！

作为一名一线的费收工作者我们会遇到各种各样的人，各式各样的问题，而对待不同的问题我们要灵活处理，不可一概而论。收费工作实际就是一个窗口式的服务行业，掌握沟通的技巧是必备的条件，与服务对象建立顺畅愉悦的沟通，能树立企业和个人的形象从而更顺利的展开余下的工作，沟通已经成为我们工作中重要的一部分。沟通可以解除误会，沟通可以达成合作，沟通可以促进工作，沟通可以带来收获。然而，沟通并不是那么简单。沟通也需要技巧，首先要有一个明确的目标，通过信息、思想和情感的交流，达成共同的协议。

在培训的过程中，有经验的老收费员从多个角度、多个方面阐述了如何进行有效的沟通，并通过详尽的案例加以佐证。为什么要进行沟通？如何进行沟通？如何突破沟通的障碍？巧妙的利用案例将这些问题逐步罗列并解答出来。在这些问题都一一被解答的同时，我们明白了沟通其实并不难，关键是要掌握沟通的技巧。譬如，在与司乘交流时，要注意倾听他人的讲话，而自己则要多加思考，中途不应该随便打断他人的讲话，甚至批评他人，这也是一种礼貌的表现。就如苏格拉底说：“大自然赋予人类一张嘴，两只耳朵，也就是要我们

多听少说。”所以学会倾听也是沟通的基本条件！

从事费收工作1年多了，最为常见的就是司机问路，司机常年在外出车，本来就身心疲惫，来到我们的收费站，问路其实就是对我们收费人员的一种极大的信任，如果我们能报以微笑，并耐心，细心且准确的为他们指引方向，我觉得这就是对奔走在外的司机的最大的宽慰。这次培训使我学到了在解答司乘提问时不仅只是要耐心的解释，而且需要细心的讲解，因为过往的司机可能是全国各地的，口音区别会是沟通的一个很大的障碍，这就要求收费员认真细心的为司乘解释。当然一张灿烂的笑脸也是很重要的，长途跋涉的司机在看到笑靥如此灿烂的我们后，他们一定会觉得自己受到了极大的尊重。收费员在为司乘指路时一定要确认所指路线绝对正确，尽量给指引性的建议，最终决定权交给司乘。当然也会遇到一些性格急躁的司机，长时间的过于精力集中和疲劳难免使一些司机情绪激动，我们应该多从服务对象的角度考虑，以婉转的方式说服对方，避免发生争执；说服别人时，首先要引起对方的注意，使对方对自己的想法产生好感。其次要尊重对方，以情动人，以理服人。最后举出具体的例证，使被说服对象信任！

学习是可贵的，培训是精彩的。通过这次可贵而精彩的培训学习，我们相信只要靠自己的聪明与才智、努力与勤奋，封江管理所的明天一定会更好！

## 错误沟通心得体会篇七

家园沟通时，首先要尊重家长。

教师要以平等的态度来对待家长，尊重他们的人格与观点，要耐心、虚心、诚心的听取家长的一些合理有益的建议，努力营造和谐、轻松、愉快的交流环境，这样家园才能保持协调一致。

其次，要肯定孩子。

教师一句微不足道的称赞，都会让家长感到高兴，直至影响对待孩子的态度，如亲亲孩子的小脸蛋说：“你真棒！妈妈真高兴。

”而这种奖赏性的行为和语言在一定程度上强化了孩子继续努力的心理。

同时这种肯定也能使家长轻松、自信、愉快地面对教师，主动向教师提出孩子目前存在的一些不足，期望得到教师的指点与帮助。

这样，交流的主题就会得到延伸，就能有效促进家园互动。

再次，对家长要一视同仁。

家长之间的差异是客观存在的，学历、职位、性格均有所不同。

无论家长间存在什么样的差异，从他将自己的孩子送到幼儿园的那一天起，家长与教师就开始了共同的历程——教育好孩子。

因此，教师应该学会与每一位家长交流，让每位家长都能感受教师的关注或重视。

最后，是要充分发挥语言艺术的魅力。

在家园交流中，双方难免会谈到孩子的缺点，这时教师就要巧妙使用语言。

首先，要先扬后抑，即先肯定孩子的优点，然后点出不足，这样家长就易于接受。



其次，要避实就虚，即不要一开始就切入正题，待家长心情趋于平静的时候再自然引出主题。

如家长得知孩子在幼儿园里“闯祸”了，往往会忐忑不安的等待教师的批评，这时如果教师先不渲染孩子的“错误”，而是谈一些其他的话题，家长就会减少心理顾虑。

通常情况下，家长会忍不住代替孩子向老师道歉，此时教师则应与家长共同分析并找出原因，积极寻求解决的办法。

再次，要淡化孩子的缺点和错误。

孩子毕竟是孩子，教师不能以成人的标准去要求孩子。

家长担心的不是孩子犯下的错误，而是教师对于孩子所犯错误的认识与态度。

因此在本来就心情紧张的家长面前，教师关键在于表达一种愿望，即让家长明白：谈论孩子的不足，目的是希望得到家长的支持，以便家园共同引导孩子形成良好的行为习惯。