

# 2023年医患沟通心得体会(大全9篇)

心得体会是指个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。那么心得体会该怎么写？想必这让大家都很苦恼吧。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

## 医患沟通心得体会篇一

下面是小编为大家整理的,供大家参考。

### 师生有效沟通的点滴心得

通过这次的学习与培训，回想自己的经历，我对师生之间如何进行有效沟通有了点滴心得：

#### （一） 尊重与理解是前提

传统的观念中，学生必须尊敬教师，唯师是从，使学生对教师产生了畏惧感，学生害怕与教师进行沟通，导致师生之间关系的不和谐。其实，师生之间要进行有效沟通，不仅学生要尊敬教师，教师也要尊重学生。尤其是在处理学生问题的时候，教师当众教育学生会使学生的自尊心受到伤害，会使事情变得更加糟糕。因此教师可以选择单独与其进行交流，在与学生沟通时，教师一定放下架子，让学生对你不再具有畏惧感，能够敞开心扉与你进行交流，这样教师就可以及时了解学生的想法及问题产生的原因。只有在互相尊重与理解的基础上，师生之间才能够平等、融洽地进行沟通。

#### （二） 学会倾听是关键

#### （三） 用心交流是诀窍

在师生沟通中，我觉得教师要做到三“xin”——用心，用欣，用新。用心交流，是指教师在与学生沟通时，一定要用心，比如教师要与问题学生进行交流前，要事先做好充分的准备工作，了解他的家庭环境，兴趣爱好，朋友圈子等，如果教师了解了他的兴趣爱好，那么交流时谈一些学生的兴趣爱好可以使谈话的氛围变得轻松，让学生敞开心扉与你进行交流。用欣交流，一是指教师要用欣赏的眼光去看待学生，去发现学生身上的闪光点，多用鼓励性的语言表扬学生，提高学生的自信心。二是指教师在与学生交流时，态度要好，面对学生的错误时，不管你心中多么的生气，也不能立刻发火，要面带微笑地向学生了解事情的经过，因为有时候事情并非你所想象的那样。用新交流，是指教师要用新颖的方式与学生进行交流。当今的社会是信息社会，学生都非常喜欢用qq、微信等通讯方式因此，教师在课余时间，可以用qq等聊天工具和学生聊天，问一下学生最近心情好不好，有什么需要教师帮忙的等等。这种并非面对面的交流方式可以消除学生内心的约束感，使学生更加能够敞开心扉，说出心里话，让教师了解到更多真实的情况。

## 听有效沟通心得体会

沟通是一个很大的话题，对于个人和企业来说又是一个极其重要的事情。一个人和一个企业的成功，这其中的沟通起着非常重要的因素，对于集团和公司的每个人来说都是如此。这节课里余世维博士谈了对沟通的认识：如沟通的目的和意义，现实中应该遵循的沟通原则以及常见得沟通形式和注意事项。

人擅长表达自己的方式不一样：有的善谈、有的善听、有的善行。善于交谈不等于善于有效沟通，对于个人、企业和社会来说，评价有效沟通的标准应该取决具体的沟通是否有利于问题的解决；

是否对个人的发展及企业和社会有贡献。而沟通的目的和意义呢，对于企业和个人来说，他认为最终目的就是为了解决

问题，通过解决问题来做好企业和社会中的事。在沟通的坚持过程中，经常会出现局部冲突，让沟通双方的心理感受很累。这样的沟通冲突问题，存在于对对方不够关心，没换位想一想，也就是站他的角度考虑问题，在乎他的处境；一旦他感觉到你有在想他的难处，那就很容易让感情产生共鸣，于是所有的问题也就都迎刃而解了。

所以，沟通不是一种说服，而是一种感染、一种形像展示、一种言行一致的体现。余世维博士首先讲述了沟通的目的，一是沟通是为了控制成员的行为，看看员工是否按照你的意思去做，如果不经沟通是不会知道的。二是激励员工，改善绩效。三是表达情感，分享挫折与满足。四是流通信息，强化你的信息，不让信息断裂。这就要求我们在平时的工作中，加强与员工的交流，切实指引员工的行为，是有利于公司的发展，不断激励员工有效的提高工作效率，与员工共享挫折的教训与成功的喜悦，把握我们的工作持续、良性的发展方向。

沟通的基本问题是心态，这要求我们管理者要端正沟通的态度，从如何提高工作效能出发，加强与员工的交流。沟通的基本原理是关心，这要求我们要时刻关系员工的成长，鼓励员工把实现自身价值与为公司创造价值相结合，在努力工作的工程中实现个人发展与公司壮大的双赢。沟通的基本要求是主动，这要求我们管理者要主动的和员工进行交流，当员工出现困难要主动支援和主动反馈，使整个沟通管理处于积极的畅通的状态。在进行沟通时要注重沟通的方法，考虑沟通对象的态度、知识、社会文化背景，正确使用沟通的艺术，排除各种障碍。沟通还要注意上下左右沟通的问题，与别人沟通的时候，应该是多听少讲，至少是听在前面讲在后面，要掌握倾听的技巧。

这就要求我们管理者，以企业发展为己任，不断的学习研究，把所学的沟通艺术与实际的管理工作相结合，在实践中进行吸收、提升、创新，适应企业发展对管理水平日益提高的这

种需求。

## 有效商务沟通学习心得

“如何让别人理解你，如何更好的理解别人，达成共识”。很简单的一句话，通过一天时间的培训学习让我对这样一句简单的话有了不一样的看法。与人沟通不难，难的是如何通过沟通达到自己的目的，让别人认同你的想法。

家人之间需要沟通，朋友之间需要沟通，情侣之间需要沟通，上下级之间更需要沟通。可以说生活之中无时无刻都在与人沟通。不同的沟通方式会出现不同的沟通结果。语言、动作、表情都是沟通的一部分，与人沟通出现问题时，如何通过沟通解决问题这是我们最应该学习的。通过学习我发现了自己本身在沟通发面的不足，以前与人沟通时总是只顾着表达自己的想法，没有顾忌他人的感受，往往使得事情适得其反。

整个培训过程中使我印象最深刻的一段就是学习换位思考，如何站在他人角度看事情。只有了解到他人真正的需求才能知道如何帮组他人，实现有效的上午沟通。

总结有效上午沟通的四大关键：

- 1、 彼此了解。
- 2、 尊重理解。
- 3、 换位思考。
- 4、 求同异存。

只要完全掌握以上4点便能实现有效的商务沟通，使自己和他人都能到达目的，实现双赢，终身受用。

千缘财富星座项目 · 秦岳峰2014年12月2日

## 有效沟通的心得体会

作为一名教师，随着工作的深入，我逐渐认识到：“亲其师而信其道”的道理；

融洽的师生关系，孕育着巨大的教育“亲合力”。师生间有效的沟通让我逐渐走出了刚参加工作时“爱要怎么样说出口”的尴尬和困惑。怀着无限感慨的心情，我小结了自己在传“爱”的路上逐步摸索到的策略。

### 一、让“爱”无处不在——师生沟通的时空策略

#### （一）“爱”在课上教室里。

虽然课上师生活动的空间基本上以教室为主，在时间上以授课为主，用以师生沟通的时间十分有限，但我却发现只要从时间上把握好三个阶段，将这个师生互动的空间转变成我播洒“爱”的主阵地就轻而易举了：

1. 上课前。课前教师可以提早几分钟到教室，利用这宝贵的几分钟与学生进行沟通，如询问学生课前准备工作有没有做好，上课中有什么好的提议等等，这样不仅能帮助学生提前进入角色，又能拉近师生之间的距离，上好一堂课就有了保证。尤其是对于新老师，课前几分钟的情感交流，可以让你尽快融入学生之中，也因此上课的紧张将减少甚至消失，因为你面对的是自己熟识且友善的面孔。我刚参加工作上课的第一周，我上课前都会提前到任课的班级教室和学生谈天说地，甚至还一起玩游戏，不到两天的时间，学生们和我的感情就突飞猛进，上课时，课堂师生互动性好，不管是我还是学生都少了初见的生疏和紧张，课堂气氛美好而融洽。

桌的两个学生挥拳相向，互相推搡，看得出他们决不是真的在打架，他们只是在闹着玩，但却违反了课堂纪律，我走到他们身边，让他俩站起来，说：“如果你们真想一决高下，我很高兴做你们的裁判，相信同学们也很愿意做一下观众吧。

”在学生们笑声中，两个孩子都认识到自己的违纪的举动，不好意思的坐正了身子，这时，我便乘机说：“不错，两个人都坐得不错，平分秋色。”然后继续上课，课堂气氛没有受到丝毫影响，反倒让学生们更加积极地投入到后来的互动学习中。

3. 下课时。下课后教师不要马上急着就离开教室，而是可以询问一下学生这节课听得怎样，还有什么地方没有听懂，哪些地方需要老师作进一步改进等等，这些对于教师来说都是有益的，作为年轻老师，我切身体会“教学相长”这个词的含义就是从课后与学生的交流时开始的。现在下课，我还是喜欢多在在教室停上几分钟，一般这时就会有学生围上来，或问题目，或提意见，或随便聊聊天。别小看这短短的几分钟啊，其实这样的举动很容易让师生之间的沟通会变得自然而然，有水到渠成的感觉。

## （二）“爱”在课余教室外。

利用课余时间与学生进行沟通会让人感觉更自由一点，因为课余时间受时间和空间的制约相对要小得多，沟通的话题可以更广泛一些。在球场上，可以为他们的比赛加油呐喊；在食堂里，可以和他们一起吃大家都爱吃的饭菜；在劳动时，可以看到很多默默无闻，却肯干扎实的身影。这么多沟通的机会，这么多可以象学生“说爱”的机会，真的该好好利用！学校、社会、家庭、朋友、同学都是师生沟通的话题，在这些时候，教师更加容易发现学生身上不易觉察的闪光点，学生也可以了解到老师除了上课以外的另一面，这样的沟通更自然也更亲切，容易拉近师生之间的距离，自然也就增进师生之间的友谊，而谁又会拒绝友情之“爱”呢？可惜的是，升入初三，因为工作的原因，与学生促膝谈心的机会大不如以前了，但是我还是会尽可能挤出时间来和学生们聊聊天，给升学阶段的他们排除过多的压力，自然地引导他们正确对待学习问题。

## 二、“爱”就大胆 “说”出口——师生沟通的方法策略

如何让“爱”无处不在？如何让学生感受并接受你的爱？方法是多种多样的，特别是信息技术日益发达的今天更是如此，不同的沟通途径可以采取不同的方法。

（一）面对面谈话式沟通。这是最直接、最传统的沟通方式，师生直接面对，真诚而坦率地交谈，沟通的效果可能立竿见影。这时师生的空间位置关系有如下几种：师坐生站、师站生坐、师生共站、师生共坐等。一般情况下，前两种感觉让师生的距离拉得太远，老师的“爱意”难以传达。所以我在师生沟通时尽量注意与学生的平等，尽量多给学生一些尊重；在室外我一般采用师生共站的方式，在室内采取师生共同坐下的沟通方式。实践证明，交流的效果一般都好过老师居高临下的训斥式方式。

（二）书信便条交流沟通。书信交流进行沟通也是较为传统的一种师生沟通策略。但即使在现代高度发达的社会里，这种沟通方法还是能起到很好的作用。在某些环境下，可能有某些事情师生之间不方便直接面对面沟通，那么通过书信来进行沟通就不失为一种较好的方法。通过这样沟通，教师可能会了解到平时不易掌握的情况，可能直面学生的内心世界，而作为学生也会得到教师更为完备的帮助和指导。其实班主任写的学生评语和家校联系本的评语也是书信交流的一种，学生可以通过回执来反馈自己的感受和意见等等。现在的学生嫌信太长，浪费时间，所以更偏爱便条交流，如我的班上，学生碰到有小问题或小意见的时候，总是会将便条塞入我的办公桌。而一般可以写清楚的，我也同样以便条回复。不能马上答复的，就利用课余时间再进一步交流。这样的沟通方便，于是成为了我与学生喜爱的交流方式之一，也成为我大胆“说爱”的主要方式之一。

为好朋友。”那时的感动到现在还记忆犹新。于是我有感而发回复到：“起初进入课堂的紧张，因为有你和与你一样可爱同

学们的热情回应,在踏上讲台的那一刻烟消云散,因为你们的积极配合,我成功地完成了第一节英语课. 希望以后我们可以共同度过三年快乐的日子. 你的新朋友兼老师.” 现在很多老师批改家庭作业已经不仅仅停留在对与错的层面,因为作业本也是师生沟通的重要途径,很多教师都作业本上给予学生诸多的鼓励和引导:“做得真不错”、“希望你继续努力”、“以后可不要再这样粗心了”“细心啊,不要让‘小小粗心’抢走你的一百分”等等,一般都起到了良好的效果.而我也在也一直用这样的方式与学生们倾诉自己对他们的鞭策、鼓励还有无限的爱意。

上进行了学习专讨的聊天会呢!在网络越来越成为我们生活中的一部分这种趋势将无法阻挡的时候,我想我们要做的不是绝对禁止,而是应该利用网络为我们的生活、生产和学习提供帮助,正确引导学生,让网络成为我们当代教师又一个倾吐”爱意”的新阵地。

在公司广泛开展的“争做优秀部(室)主任”的活动中,我认真观看了余世维博士的《有效沟通》学习光盘,聆听了余博士关于沟通艺术的精彩诠释。有效沟通管理艺术为我们公司管理者提供了一个学习提升的机会,这将对以后管理工作有很大的启迪与帮助。

正如余博士所讲的,21世纪是一个充满激烈竞争的世纪,作为一名成功的管理者,不仅要有应对问题、困难和挫折的能力,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,提升个人的沟通艺术,运作好人际关系,就成为事业成功的重要环节。我们公司目前处在发展的关键阶段,如何正确实施公司的发展战略,抓住千载难逢的发展机遇,这就要求我们这些管理人员,切实提高自身素质,利用一切可以学习的机会,丰富提升自己的沟通艺术水平,创造性的完成公司交给的各项工作,有力推动公司的各项事业顺利进行。



余世维博士首先讲述了沟通的目的，一是沟通是为了控制成员的行为，看看员工是否按照你的意思去做，如果不经过沟通是不会知道的。二是激励员工，改善绩效。三是表达情感，分享挫折与满足。四是流通信息，强化你的信息，不让信息断裂。这就要求我们在平时的工作中，加强与员工的交流，切实指引员工的行为，是有利于公司的发展，不断激励员工有效的提高工作效率，与员工共享挫折的教训与成功的喜悦，把握我们的工作持续、良性的发展方向。

沟通的基本问题是心态，这要求我们管理者要端正沟通的态度，从如何提高工作效能出发，加强与员工的交流。沟通的基本原理是关心，这要求我们要时刻关系员工的成长，鼓励员工把实现自身价值与为公司创造价值相结合，在努力工作的工程中实现个人发展与公司壮大的双赢。沟通的基本要求是主动，这要求我们管理者要主动的和员工进行交流，当员工出现困难要主动支援和主动反馈，使整个沟通管理处于积极的畅通的状态。在进行沟通时要注重沟通的方法，考虑沟通对象的态度、知识、社会文化背景，正确使用沟通的艺术，排除各种障碍。沟通还要注意上下左右沟通的问题，与别人沟通的时候，应该是多听少讲，至少是听在前面讲在后面，要掌握倾听的技巧。

我们的企业是从煤矿做起的，发展到以煤炭为主业、跨行业多业并举的集团公司，这既是一个机遇，又是一个挑战。原有的管理方法、观念远远不能满足蓬勃发展的需求。这就要求我们管理者，以企业发展为己任，不断的学习研究，把所学的沟通艺术与实际的管理工作相结合，在实践中进行吸收、提升、创新，适应企业发展对管理水平日益提高的这种需求。

有效沟通心得体会（2）：

前段时间有幸参加了公司组织的沟通、服务等培训讲座，让我学到很多东西，沟通中应注意的细节、沟通的要点、有效化解冲突、正确批评、赞赏人的方法，以及与上级、下级、

平级很好沟通的技巧等，使我受益非浅，同时使我认识到自己以前在沟通中的不足，这对我以后的工作将会有很大帮助。

首先要摆正自己的位置。沟通时心态要好，不能自私、自我、自大，注意对方情绪，注意对方的需求与不便；相处中也要以诚相待，主动问一下工作中的难题，主动帮忙解决难题，都会促使双方相互理解。所以在与人交往中，心态是沟通的基本问题。学习沟通使我了解了沟通的重要性，今后我会运用所学沟通技巧，处理好工作上的人际关系，继而全身心地投入到工作之中。作为管理者，不仅要有应对问题、困难和挫折的能力，还要与同事、合作伙伴建立良好的人际关系，因此，提升个人的沟通艺术，运作好人际关系，就成为成功的关键。

## 医患沟通心得体会篇二

双沟通，即指在交流过程中双方都能够理解彼此思想和意图。在现代社会中，双沟通已经成为了一项必备的技能。虽然在双沟通的实践过程中可能会遇到一些挑战，但只要我们掌握了正确的技巧并以积极的态度对待，双沟通对于我们的生活、工作和人际关系都有着重要的作用。

### 第二段：掌握正确的技巧

阅读、写作、语言、肢体语言等都是理解他人思想的基本技巧。首先，我们需要学会认真倾听对方的想法和需求。其次，我们要注意自己的表达方式，用简单明了的语言清晰表达自己的观点。最后，我们还应该掌握一些肢体语言技巧。当我们与他人交流时，微笑、眼神交流和姿态都能够产生积极的效果，有助于双方沟通更有效。

### 第三段：以积极的态度对待双沟通

积极的态度对于双方的沟通也是至关重要的。我们要相信对方是真正地希望与我们进行交流，以此来建立信任和保持耐心。无论是正面的还是负面的回应，我们都需要保持自尊心，并始终尝试跟对方理解对方的意图。另外，我们需要在沟通中表现出对对方的尊重和关心，关注对方的情绪变化，并尝试找出有利于双方达成共识的方式。

#### 第四段：双沟通应用

在工作中，双沟通是建立积极工作关系和有效解决问题的重要手段。双方都能够在沟通中尽可能地表达自己的意图，以此来消除误解和纠纷。在人际交往中，双沟通也能够建立有效的人际关系，增强彼此的认可感和信任感。无论在何种情况下，双沟通都是一个优秀的沟通方式，它能够使我们与他人的互动更加密切、深入和理解。

#### 第五段：总结

综上所述，双沟通是建立有效沟通和合作关系的有效手段。只要我们始终用积极的态度、掌握正确的技巧，就能够理解彼此的意图，为彼此创造更好的交流和沟通环境。因此，我们在日常生活中一定要多加实践，尝试建立和维护良好的双方关系，以期达到更好的个人和职业发展。

### 医患沟通心得体会篇三

即使现在身处信息高度发达的时代，沟通依然是我们日常生活和工作中最重要技能之一。无论是与家人朋友的私人交流，还是与同事客户的商务沟通，沟通不当都可能会引发误会、冲突和失误。因此，学习如何进行有效的沟通，成为增进人际关系和提高工作效率的重要手段。在本文中，我将分享一些我个人在沟通过程中的心得体会，希望能够对大家在日常沟通中有所帮助。

## 第二段：了解对方的需求

无论是在何时何地进行沟通，了解对方的需求一直都是沟通的重点，也是成功沟通的关键之一。在与别人交流之前，先尝试着了解对方想要什么，需要什么，并设法满足这些需要。只有在双方需要达成共识的情况下，才可以更好地将信息传达给他人，让对方更容易接受自己的立场。

## 第三段：采用开放性的方法

在进行沟通时，采用开放性的方法可以更好地促进双方的有效交流。如果采用封闭性的方法，如单方面地表达自己的观点和立场，没有给对方留下表达自己的空间，那么这种沟通方式必然会让人感到无聊，无益于双方的相互了解。因此，在沟通时，我们应该采用开放性的方法，给对方充足的表达自己的空间和时间以及毫无压力的氛围，从而更好地达成双方的共识。

## 第四段：注意语气和表情

语气和表情对于沟通的效果非常重要，因为它不仅能够传递出我们的情绪和态度，而且也是产生沟通误会的重要原因之一。在进行沟通时，我们应该尽可能地保持平和的语气和愉悦的表情，这样才能让对方感到更加舒适和安心。此外，在采用非语言的方式进行沟通时，比如微笑，眼神的交流等等，也要注意传达的效果和对方的反应，从而不断地调整自己的身体语言和表情，保持良好的沟通状态。

## 第五段：总结

在进行沟通时，正确地处理沟通技巧和交流方式就显得尤为重要。采用开放性的方法、保持平和愉悦的语气和表情、充分了解对方的需求等能够更好地促进双方的有效交流。这些沟通技巧和方法不仅仅在日常生活中有用，更是在工作中发

挥着重要作用。只有我们不断地学习和实践，才能够更加灵活地应对各种场合的沟通，并实现高效高质量的沟通。

## 医患沟通心得体会篇四

基于幼儿园教育教学工作的复杂和繁琐，教育对象的稚嫩，家长的普遍关注等等因素，家园沟通是一项需要极高智慧和应变能力的工作。但是，即便面对如何复杂多变的状况，和形形色色的家长，都应该遵循以下原则，方能万变不离其宗，以不变应万变。为了表述方便，以下论述假设为幼儿园一次小的意外事件为背景，围绕此事件展开的家园沟通。

沟通的有效性基于谈话双方的就事论事和积极地解决态度。无论是教师还是家长，在沟通中要提醒自己时刻保持谦和，不被情绪所干扰。设想一个场景，幼儿甲在玩耍中出于某种原因推打了幼儿乙，在面对甲的家长时，老师如果处处表现出“你家孩子可真能给我添乱”，或者乙的家长总是表现出“你家孩子太无理，我必须要求两倍甚至三倍的惩罚于甲”，甲的家长很有可能带着歉意而来，却最终被激怒，从而拒绝接受惩罚，而转变为为自己的孩子辩护。

教师在向家长陈述事件经过或者幼儿表现时，应该客观描述，不歪曲，将自己所看到的事件的情节、幼儿的表现据实讲述，看到什么就是什么，没看到的不要编造。有的教师语言很有表现力，讲述事件经过像是讲故事，还描述的绘声绘色，实则很多情节教师并不清楚，甚至是自己臆想出来的。再有一些教师，出于个人喜好，或者教师与家长私教，在讲述时偏向某一方，刻意贬低某一方，这都是不客观的。

其一，是指看待幼儿要辩证。教师要本着辩证的思维来评价幼儿，没有完美的幼儿，也没有一无是处的幼儿，不能因为某个幼儿平时乖巧，就主观认为他（她）一定对，某个幼儿平时调皮，坏事就一定他（她）做的，从事件本身出发就事论事。其二，是指看待事件要辩证。一个事件可能是一次

伤害，同时也是一次发现幼儿、了解幼儿、改变幼儿的教育契机。以事件为契机的教育可遇不可求，不也正好反映了教师敏锐的教育意识和高超的教育水平么。

一次事件，教师往往关注到的是结果，而非起因和经过，在没有详细客观的了解清楚之前，切忌妄加推测，主观“断案”，更不可将自己的猜测以肯定或含糊的语气告知家长，殊不知如此会将家长对教师的信任转变成家长之间，教师与家长之间无法消除的误会。而且很多时候教师碍于脸面，是不会主动承认自己的误判的。

教师之间互相欣赏，绝不仅仅是同事相处之道这么简单。在家长面前夸奖同事处理事件的果断、熟练，尤其是新同事，还能帮助同事尽快在家长心目中树立良好的形象，减小工作的阻力。同时还有利于展示幼儿园团结和谐的精神面貌，让家长对孩子的教育更加放心。而面对事件，教师积极承认自己的工作失误，并寻求补救办法，比一味解释更能获得家长的谅解。

请不要误会，并不是要教师只挑幼儿的优点进行表扬，对缺点就刻意隐瞒，以达到讨好家长的目的。诚然，每个人都喜欢受到夸奖，心理学研究也早就表明，夸奖能够比批评更好地提高他人工作和学习的效率，所以在非原则性的重大失误面前，教师应该尽可能多的寻找幼儿优点，并在家长面前进行表扬。但面对幼儿的心理、行为问题，教师也应该本着负责任的态度，以巧妙的方式委婉的表达，和家长共同寻找并实行解决办法。

诚然，家园沟通的内容不仅仅局限于“汇报已经发生的事件”，幼儿的成长进步，班级的工作重点等等都可以是家园沟通的内容，无论是就何种内容与家长进行沟通，教师都应该把握好以上六条原则，才能够在家园沟通中有理可循，进退有章，充分发挥家园沟通的威力。

## 医患沟通心得体会篇五

cathy马上要为客户讲管理沟通了，很不错的一个专题。

顾名思义，沟通首先是有沟，即渠道，然后才有通。通什么呢，一定得有内容。这就说明沟通只能是手段和形式，绝不是目的。可是有时候人就是那么的怪，一旦强调了某事的重要，立刻就忘记了原本研究它运用它的目的了。就像走路，走走就迷失了。难道真的是开始的目标不明确吗，我想不是。开始目标一定很明确，不然怎么就想到了要沟通呢？只是一旦发现了新东西，我们的注意力就发生了转移，就会自我遗忘原始的目的。所以，沟通一定是手段，在沟通的同时一定要牢牢记住自己的目的。

解决了沟通目的，接下来的情形又让我们犯难了。因为在沟通的过程中我们往往直奔主题，太关注目标，结果欲速不达。这不是吗？本来一个好端端的沟通，结果总是变得不欢而散，令人沮丧。何故？原来是我们又犯了一个错误：试图说服别人。要关注目的，但不能只是关注自己的目的，不注意别人的目的。一个好的沟通，如同谈判一样，是一个换位思考、合作双赢的过程。这里就有一例：

记得一次我曾去给客户辅导，就出现了令人不快的结果。通过长期的观察和研究，我发现客户老板的问题很严重，因为企业的员工之所以不愿意好好工作，关键在于他们十分的不认同老板，甚至认为这个老板“无情、小气、不诚信”。我本着快速解决问题的愿望出发，希望老板做一个调整，特别是让老板更进一步地明白：“老板文化决定了企业文化”。但结果令人失望。我们双方都不开心地结束了沟通，甚至我也因此失去了这单业务。

原因何在？后来我经过多次反思，终于悟到：

如果沟通的一方，只想着用自己的思维方式和表达风格去沟

通，不管对方感受如何，是不是认同，愿不愿接受？单纯只是想着一个目的：证明自己是对的，让别人听自己的。这样的沟通虽然目的很明确，结果适得其反，注定要失败。

于是，结合我的实际体会，总结沟通要点不外有三：

- 1、端正态度，首先是尊重、肯定与欣赏，还有辅以极度的宽容与理解；
- 2、找准话题，直入痛处，只谈行为后果，不要颠覆身份；
- 3、营造氛围，从发掘优点开始，鼓励与赞美并重，在过程中达成共识，只给建议不要代替决策。

## 医患沟通心得体会篇六

随着现代社会的快速发展，沟通已经成为我们日常生活和工作中必不可少的一部分。不过，在进行沟通的过程中，往往存在信息传递不明确，双方误解甚至扭曲对方意思的情况。因此，双沟通的重要性也愈发明显起来。在这篇文章中，我将分享自己在实践双沟通的过程中所获得的经验和心得。

### 二、双沟通的定义与重要性

双沟通是一种建立在相互尊重和信任基础上的沟通方式。它具有对话、理解、共识、协商等一系列特点，不仅能够帮助我们提高沟通效率，更能够避免沟通中的误解和矛盾。双沟通的重要性在于它能够提高沟通质量，加强人际交往关系，促进团队和谐合作，进而达到提高工作效率和减少情感冲突的目的。

### 三、双沟通的实践与应用

在工作和生活中，使双沟通得以顺利实施是一项重要的任务。



在具体实践过程中，我们可以通过以下几个方面来做到：

### 1、重视沟通中的非语言信息

非语言信息是沟通过程中非常重要的一个环节。借助微笑、姿态、肢体语言等非语言因素，我们能够更准确地表达自己的意图，达到更好的表达效果。

### 2、关注对方的感受和想法

更好地了解对方的感受和想法是进行双向沟通的前提。只有善于倾听和理解，才能够在沟通的过程中最大化地减少误解和矛盾。

### 3、有效地把握时间和场合

合适的时间和场合能够使双方的心理状态更为平稳，从而更好地降低没有必要的情感波动等因素对沟通的影响。

## 四、双沟通的优点与应用场景

双沟通具有许多优点，如：

### 1、提高沟通质量

双沟通能够有效地消除信息误解和沟通障碍，提高沟通效率，从而赢得工作场合上的信任和认可。

### 2、促进人际关系和谐

双沟通方案在增强人际交往关系上有非常显著的效果。每个人都喜欢被认真地倾听和理解，因此，对方会因为此感到受到了关注，增强彼此间的感情。

### 3、协助团队合作

关系和睦的团队会在各种工作场所和合作项目上拥有更高的工作效率和更好的成果，因此，双沟通可以帮助促进更优秀的团队合作。

## 五、结语

综上，双沟通在当代社会中显得越来越重要。在实践中，我们可以不断提升自己的沟通技巧和方法，使得每次沟通都能够更为顺畅和有效。同时，只有以开放、包容的态度面对他人，我们才能真正实现双向沟通，促进人际和谐，提高工作效率和减少情感冲突，最终实现我们的个人和组织目标。

## 医患沟通心得体会篇七

关于沟通的重要性，古人云：“可与言而不与之言，失人。不可言而与之言，失言。知者不失人，亦不失言。《论语·卫灵公》”。那什么是沟通呢？所谓沟通，是人与人之间的思想和信息的交换，是将信息由一个人传达给另一个人，逐渐广泛传播的过程。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”。没有沟通，就没有管理。怎样才能有效进行管理沟通呢？我认为，目标明确、知己知彼、善“听”会“说”是最基本的有效沟通策略。

沟通必须目标明确。沟通前，作为沟通者应当首先明确“你的沟通目标是什么？”没有沟通目标，则抓不住中心思想，不能明确表达的意图。在与你的沟通对象进行沟通之后，很可能从他们那里得到各种不同的反应，因为他们的反应可能是不理睬或反对。然而，有明确沟通目标的沟通者能适时把握主题，因势利导，得到其想要得到的反应或者实现其希望实现的目标。

沟通要知己知彼。“知己知彼，百战不殆”，知己，就是换位思考，思考你的沟通对象对你的看法，换句话说，你要考

虑自己的可信度：他们对你的信任、信心以及信赖。他们对你的看法在很大程度上影响至你与他们的沟通方式选择。知彼，就是你对沟通对象的了解，并根据其需求和喜好调整沟通方式的技巧。如何达到知彼呢？自问：他们是谁？（确定沟通对象范围并决定以谁为中心进行沟通，其文化背景、知识、信仰、喜好、偏爱如何），他们了解什么？（关于沟通主题他们了解的是什么，他们还希望了解或得到什么，他们的沟通风格、方式偏好如何），他们感觉如何？（他们的情感态度如何、对沟通主题的信息感兴趣程度如何，他们可能的意见是正面还是负面），怎样说服他们？（诱之以利，投其所好，底线战术、神秘故事法等）。

沟通要善“听”会“说”，善听，不仅要倾听，还要听懂其的意思及言外之意。美国知名主持人林克莱特一天访问一名小朋友，问他说：“你长大后想要当甚么呀？”小朋友天真的回答：“嗯…我要当飞机的驾驶员！”林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空所有引擎都熄火了，你会怎么办？”小朋友想了想：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”当在现场的观众笑的东倒西歪时，林克莱特继续着注视这孩子，想看他是不是自作聪明的家伙。没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，这才使的林克莱特发觉这孩子的悲悯之情远非笔墨所能形容。于是林克莱特问他说：“为甚么要这么做？”小孩的答案透露出一个孩子真挚的想法：“我要去拿燃料，我还要回来！”

这个故事告诉我们：你听到别人说话时……你真的听懂他说的意思吗？如果不懂，就请听别人说完吧，这就是“听的艺术”。因此，在听对方讲话时要专心致志，不要心不在焉；其次，不要心存成见，也不要打断对方讲话，急于作出评价，或者表现出不耐烦，这样会使对方不愿把沟通进行下去；最后，要善解人意，体味对方的情感变化和言外之意，做到心领神会。

会说，会根据所掌握的信息（知己知彼）选择恰当的方式、恰当的时机表达自己的意见。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。讲话时要力求简明扼要，用简单明了的词句表明自己的意思，语调要婉转，态度也要从容不迫。在谈话时如果发现对方有心不在焉或厌烦的表情时，就应适可而止或转换话题，使沟通能在良好的氛围中进行。而且，在表明某个意思后，最好能稍作停顿，并向对方投以征询的目光，这样，使对方有插话的机会，也是尊重对方的表现。

有一智者曾说过这样的话：组织是将凡人组织起来进行天才工作的团体。此话真正的道破了组织的本质，凡人一旦联合合作就可能从事伟大的工作。然而，其中最重要的是凡人的合作。合作是一个过程，在这个过程中需要不断地进行相互间的沟通，不然“天才的工作”可能难以进行并获得“天才的成果”。通过这次学习，我充分认识了沟通在组织管理中的重要意义，并熟悉了有效沟通的技巧。让我们这些凡人行动起来，共创“天才的成果”！

## 医患沟通心得体会篇八

双向沟通是日常生活中不可或缺的一个环节。无论是在家庭、工作或学习中，双向沟通都扮演着非常重要的角色。人际关系的好坏，往往取决于双方的沟通方式和沟通效果。在我以前的工作中，我曾经遇到过因为沟通不畅而产生的误会和矛盾，这让我深感双向沟通的重要性。在这篇文章中，我将分享一些我在双向沟通方面的心得体会。

### 第二段：提高沟通的意识

首先，提高沟通的意识是十分重要的。很多时候，即便是双方都有善意，但因为口误、误解、态度等问题，沟通仍然会存在问题。而这些问题大多数时候可以通过提高沟通的意识

来避免。我自己会以一个接收者的角度来思考对方的言行，这让我更好的理解对方，顺带也可以更好的表达自己。当然，为了确保沟通的畅通、有效，我们还需提高自己的态度，以积极、开放的姿态去促成沟通，即使面临困难也可在沟通中保持耐心和宽容。

### 第三段：提高沟通的技巧

除了意识问题外，提高沟通技能也是我们需要努力提高的。技巧性的沟通无疑可以提高沟通效果，也更容易解决沟通中出现的问题。比如，倾听对方、独立判断、主动提出自己的建议，避免刻板印象和偏见，学会共情等都是有效提高沟通水平的技巧。如果我们能够理解和运用这些技巧，那么我们就可以更好地互动交流、建立信任和解决问题。

### 第四段：建立良好的沟通环境

除了自身的修养和技巧，建立一个良好的沟通环境也是十分必要的。良好的沟通环境可以促进双方交往，增进理解，减少沟通障碍和阻力。例如，避免在嘈杂的环境中沟通、在一起共进餐饮时可以开启音乐或者尝试一些与工作无关的轻松话题等，这些小细节都可以让你更容易接近对方，建立更好的人际关系和沟通氛围。

### 第五段：结语

总之，双向沟通是一门艺术，需要我们不断锤炼。通过提高我们的沟通意识、技巧和培养良好的沟通环境，我们可以有效地提升我们的沟通能力。正如一位表演家在准备为观众展示的表演前需要不断地训练和整理，我们也需要通过不断地训练沟通来掌握更好的沟通艺术，结合自身优势与特点，切实提高沟通效果，避免沟通的障碍，最终达到沟通双方的目的。

## 医患沟通心得体会篇九

人们都说大学是半个社会，我觉得也不尽名副其实，首先一点是大学里面没有社会上的金钱、物质、等级等关系体现得那么赤裸裸。其次大学里的同学关系，也算是比较质朴的，涉及的厉害关系也不是很多，没有社会上为生活为养家糊口的那种必要性，不喜欢做的事情，也很多是可以不做的，当然，这只是比较随性的我个人的看法了。

细细一想，我已经是一个准大四学生了。从当初一个面对陌生人总会害羞生怯的刚离开高中校门的高中生到现在一个开始倒数着离开学校的日子的大学生，在人际沟通上，我还是有些许心得的，因为我也曾在人际沟通上摔过许多跟头。

谈到人际沟通，我觉得首先应该秉持一个信念：不要怕！还记得大一时候，本来性格就有点内向的我遇到陌生人总会不由自主的紧张，而紧张所带来的便是思维行为上的混乱，因为紧张害怕而说错话而引起误会的情况也实在不少。犹记得大二的时候参加导生面试，已经过五关斩六将坚持到最后的单独面试，却最后还是被刷下来。我还记得那时鼓起勇气问导生组的组长我为什么会落选，她只回复了我八个字：“能力足够但太害羞”。这也算是我第一次因为人际沟通上的问题而吃了大亏，因为面试时面对陌生人的过度紧张而被定义为“害羞”，最后与快到手的机会失之交臂。

也是那时起，我开始有意无意地让自己更多地与陌生人接触，试着去练胆，比如积极地加入社团活动，参加座谈会等，抓住每个机会试着与陌生人多接触，多敞开心怀谈论一些想法，慢慢的消除怕生的情绪。经过一段时间我发现，我的朋友圈慢慢扩大，面对陌生人也不会再无所适从，甚至渐渐喜欢上与陌生人的交流、思想碰撞、情感传递，我也渐渐变得更加开朗，更加快乐。其次，我觉得在人际交往中，要努力做到：多观察。大学让我认识了更多来自不同地方，有着不同社会、文化背景的人。在和他们的交往中我发现，如果在面对面或

者其他方式沟通中不留心观察的话，很容易便会因为一些不必要的事情引起误解，给我们的人际关系带来负面影响。而在我看来，观察就包括周围的人的生活作息、生活习惯、喜好兴趣最后，我觉得，在人际沟通过程中，还要注意：别插手！不过这视乎你与沟通对象的关系而定。因为我便曾在这方面上吃过亏。

当初，我与班里的两个同学(一男一女)较为要好，而渐渐地也看出二者之间有些许火花，便有意无意地撮合他们俩，而也算是在我的帮助之下吧，他们两个也最后走到了一起。不幸的是，不久之后，两方便因为种种原因而关系破裂。而我，最后便无奈地像夹心饼干里的夹心层一样夹在两人中间，进退不得，关系十分尴尬。最后的最后，和他们的关系也越来越远，由于种种隔膜无法再和当初一样沟通密切。所以，在我看来，当涉及到感情、金钱等敏感问题的时候，应该综合关系亲疏，利害与否等因素整体考量，再决定要不要牵涉其中，而如果是彼此关系尚未达到较为亲密的层面的时候，对方的较为私人的事情，我们还是不要插手为好，谨慎地给予意见，以避免不必要的误会和尴尬。

总而言之，人际沟通是一门高深的学科又是一门艺术，我还有很长的路要走。且行且努力吧！