

# 沟通的心得体会(汇总10篇)

心得体会是对所经历的事物的理解和领悟的一种表达方式，是对自身成长和发展的一种反思和总结。那么你知道心得体会如何写吗？接下来我就给大家介绍一下如何才能写好一篇心得体会吧，我们一起来看看。

## 沟通的心得体会篇一

沟通的艺术这本书被推荐为大学生接触人际关系课程的最佳读本。阅读这本书可以有效的帮助读者理解人际关系和沟通的原理，抓住沟通时的要点。这本书能够教会我们如何展现给他人更好的个人形象，如何恰当的处理人际关系，如何准确的理解他人的意图等等。总之，与沟通有关的问题，在这本书中都会得到解决，对于我来说，它就是我在成长道路上的良师益友。

下面我想分享一点在书中学到的：如何在沟通中进行印象管理。

我们传递的很多信息是以创造我们想要的形象为目的的。而自我的展现程度决定着 we 给他人留下来的印象。事实上我们有很多自我，有隐私的也有公开的，通常情况下他们的差异会很大。我们所觉知的自我是自我概念的一种反映。当你感知到的自我是指你在真诚的自省过程中所相信的自己。这种自我被认为是隐私的，因为你不可能把你对另一个人全部展现出来。与其相对的是展现的自我。它是一个公开的形象，就是我们想要别人如何看待我们。展现的自我，有时候被认为是一个人的脸面。大多时候，我们想要展示的自我，是一个得到社会认可的形象，社会规范常常在觉知的自我和展现的自我之间创造出一条鸿沟。我们生活中所有人都会在别人看不到的地方做一些我们在公开场合绝对不会做的事情。古人要求君子慎独，实际上要求的就是这方面，能克制这种行

为的人，才能够被称为君子。对于自己展现的自我形象的恰当管理，是塑造个人形象的第一步。

印象管理的特征是什么呢？我们致力于构建多重身份、印象管理是合作式的，我们每个人不仅仅是编剧，创建不同的角色，也是一个演员，将我们的角色表演出来。只不过和其他意义上的观众不同，我们的观众都是由其他试图创造自己角色的表演者构成的。与印象管理相关的沟通，可以被视作和别的演员合作的过程，每一幕剧都是即兴发挥相互协调的场景。人生如戏全靠演技，虽然被称作自嘲或者是戏称。但是，一定程度上还是很真实的反应人们在沟通时候的一些状态。我们在进行一场对话的时候，要是双方都假设对方是个好人，对话可能就会进行的十分流畅。印象管理可以运用到沟通中，给人一个好的印象可以让谈话事半功倍，给人好的印象并非指的是必须要赞同对方的观点，而是要相互给对方“铺设台阶”，让对话得以进行下去。印象管理可以深思熟虑，也可以不知不觉。在第一次的会面的时候，我们可能由于过于重视这件事而表现得特别好，比如面试这种经过深思熟虑的场合，但是，在其他的情境中，我们的一些行动则会不知不觉的在小众面前表现出来。通常情况下，我们会依靠经验运用一定策略来保证谈话的顺利进行，但如果是面对小孩子的话，这些方法就不太合适了。但一般的成年人，都在成长中逐渐掌握了自身沟通的方法，在社会中进行符合自身角色的`形式进行沟通。人们除了一些特定情况外，大部分人都在有意无意的，以一种有助于建立在自己和他人眼中的理想身份的方式进行沟通。

阅读这本书，让我品味了沟通的艺术，感受到了沟通的重要性，在书中提到的一些观点，帮助我能够进行有效的沟通，以及更好的把握在顶岗实习过程中与学生、同事、老师的交流过程。

## 沟通的心得体会篇二

暑假前，我两次接触过“师生沟通的艺术”这个术语，很感爱好。放假时，我从校图书室意外发现了这本书，如获珍宝。假期里，我认真阅读了唐思群、屠荣生老师编着的《师生沟通的艺术》这本书，受益匪浅。

《师生沟通的艺术》较全面地阐述了师生之间有效沟通的基本理论，就师生之间最常见的沟通障碍及其起因作了深度分析，并大量系统地先容了教师在对 学生进行语言表达、课堂听讲、解决学生题目、维持良好的课堂纪律等方面的实用技巧，是非常值得我们教师取金的学术著作。

从这本书中，我了解了师生有效沟通的基本理论，知道了这一系列的师生沟通模式及沟通技巧。这一切不但可以用于我们的课堂教学，而且可以应用于与单位同事的人际关系，以及与子女的亲子沟通等各个领域。

成功的教育，取决于多项因素，其中，一个最重要的因素是教师与学生之间的沟通质量。教育对学生发生效能是通过师生之间人际关系的有效程序来决定的。教师首先要有能力与学生建立良好的人际关系，而且，教师要有这样的一种意识：学校里所设计的所有工作，都是在这种师生关系中进行的。师生之间关系的好坏是教育成功的关键。

书中第二章：有效促进师生沟通的基本条件，提到了一个“同理心”的题目。同理心是师生之间沟通的一个基本条件，它的意思是说我们要站在学生的角度往理解学生，要懂得换位思考，只有教师设身处地的为学生着想，并有效地把这些感受传递给学生，让他们感受到理解和尊重，获得心理上的满足感，这样才能唤起师生之间的相互体谅和关心爱护的沟通氛围。

当孩子犯了错误，我们要采用“我向信息”的表达方式而不是

“你向信息”。用“我向信息”让孩子明白，他给老师带来的困扰。面对孩子的题目，我们首先要了解导致这一错误的原因，在处理题目时让孩子知道老师是一心一意为他考虑，并且能用孩子的眼光往看“孩子的世界”，以孩子的心情往体会他们的心情。这样我们才能与学生之间建立起真正的师生同理心，我们的沟通才会更有成效。

在这一章中另外还提到的一个重点，就是真诚，确实真诚是人与人交往的基础，是人与人维持交往的必要条件。建立良好师生关系就需要我们用一颗真诚的心来尊重接纳学生，不会由于他们的缺点和不足就讨厌他们，教师必须承认学生是一个有潜力，有价值的人，不管这种潜力与价值的体现需要多长时间，教师都必须始终无条件地相信学生自己有着朝向好的方向往无穷发展的可能性，实在这是教师对学生爱的表现。书中还提到了老师要勇敢地面对自己的内心世界，发掘自己内心世界软弱薄弱的一面，要有分寸地向孩子承认自己的错误。

在书中第四章中讲到的师生沟通中的口语艺术。这么多年的教学生涯中，从来也没有提前静下心来想一想每一天都应该对学生说什么话，同样的话怎样说才更有效果，对于不同的学生犯了同样的错误，应不应该用同样的语气往批评？而在这一章中主要向我们先容了幽默，委婉、蕴藉、反语、模糊，沉默，表扬等口语策略。有时应巧用反语，适当使用“模糊”语言；该保持“沉默”时，要有意识保持沉默，由于默默无语也是一种口语技巧。特别是批评口语策略中讲到的“六步进阶法”和表扬口语策略中的“九制秘方”。这些都是比较实用的。把握好运用他们的方法和技巧，并能熟练地运用。这会给我们以后的工作带来意想不到的帮助。

### 沟通的心得体会篇三

起初看到这书名，我觉得这是鸡汤文，打算快速过一遍，没想到我读第一遍花了六个小时才读完这本书，而且打算过一

段时间再读第二遍。这真的是实操性很强的一本书。

从这本书我学到了非暴力沟通的四要素：观察、感受、需要和请求。无论发生什么事，哪怕自己处于暴跳如雷的状况，也要努力让自己静下心来观察到底是什么状况，了解并明白自己的感受，再揪出自己的需求，最后做出请求时多用感受语言，少用评价，不指责他人，不怨天尤人，表达自己的感受可以这样说：我（感到）……因为…无论如何，自己一定要只考虑自己的需要是什么，内心才会慢慢地平和，指责别人就等于替别人的父母教育，还给自己添堵。只有爱自己才能去爱别人。

从这本书学到如何倾听别人的诉说，当别人遭遇不幸，自己急于安慰或分析问题，反而要放下自己的想法和判断，去引导别人表达自己的感受并倾听别人的诉说，适当的. 给予点头以来表示自己还在听着，用同理心来体会别人当时的感受，适当重复对方说过的问题。要知道没有评论的倾听是很有治愈人心的力量。

和别人发生矛盾千万不要采用冷暴力的手段。我想到了斯通纳和伊迪丝，如果一方尽情地表达感受，另一方静心地倾听，他们的婚姻就不会如此这样。

最后采用一位书友的评论：

一个在用心，一个在用术，心会让我们彼此亲近，术则让我们界限分明。

## 沟通的心得体会篇四

非暴力沟通的核心是：你若爱，生活哪里都可爱；你若恨，生活哪里都可恨。为了幸福，必须把别人怎么看我这个问题放在一边。非暴力沟通最重要的应用也许是培养对自己的爱。当我们拥抱自己的各个方面，并理解它们所反映的需要及价

值观，我们活在对自己深深的爱中。

有一类人，他们对自己十分苛责，在取得成绩之后把其归因于运气好，失败后却用苛刻的语言指责自己，甚至陷入自我惩罚的痛苦中，认为自己是全宇宙最差劲的人，无可救药。而这其实就是一种对自己的暴力沟通。肯定自己在他们那里变成了最难的事，明明有闪光点，十分优秀，却仍然很自卑，不想被关注，害怕成为焦点，会对别人的肯定受之有愧。这类人，常常让人很心疼，而他们也想自救，而想要改变自己这种心态，他们需要培养对自己的爱，有个办法可以尝试，那便是转变自我评价的方式。出现失误之后，如果陷入自我憎恨之中，这无法从中获得启发，但是如果运用非暴力沟通对待自己，理性地分析自己失误的原因，明确自己的需求，那么慢慢就不会苛责抱怨自己了。拥抱自己的各个方面吧，接受那个不完美的自己。

是的，对人生感到遗憾是难免的，但如果开始运用非暴力沟通，有意识地做出改变，我相信，最终一定都会有所改善的。每个人都有闪光之处，都有自己荣耀的时刻，我们都要自信呀，自信的模样是最美最帅的模样。

同一件事，同一份工作，两种态度对待——热爱与被迫，结果截然不同。不是每个人都是幸运的，都能如愿从事自己喜欢的工作。人世间也是无奈的，总会有一地鸡毛。生活中总有些事，是你不喜欢却不得不做的事，我们对待这类事情通常采用的是消极抱怨的态度。对此，《非暴力沟通》提出了一个主张：不要做任何没有乐趣的事情。用选择代替不得不，由被动变主动。不论你选择做什么，一定要了解自己为什么要那样做。这是给自己一个开心做事的机会。如果大家理解：我选择是因为我需要。许多事情做起来就没那么烦躁了。

班主任工作诸多琐碎，会占用很多的时间，消耗很多精力，以前同事间经常在办公室抱怨，吐槽吐槽，权当放松了。但读完这本书后，我觉得自己的行为很愚蠢，负能量聚集只会

让我们的工作处于倦怠。希望新学期的我，能时刻明确自己的需要，我选择是因为我需要……我选择教育行业，是因为教育行业能带给我成就感，跟学生待在一起，我是开心的。如此，工作起来，就不会有那么多抱怨了，并会以饱满的热情投身于教育事业！

## 沟通的心得体会篇五

说起沟通就让我联想到：因为我与跨部门的一位同事没有沟通好，而造成了一些工作上不必要的失误。正因此事我就选读了这一篇《沟通的艺术》，我感触很深，很多时候确实是因为沟通不到位而产生一些不必要的错误、一些争执或者说是一些更大的麻烦；它让我认识到沟通的重要性：出来社会工作就更应该与同事建立一种相互尊重、相互理解以及良好的人际关系，这也已成为你能否在一家公司立足，甚至是升职的重要因素了。

想想自己在一路走来的工作生涯中与各部门的同事相处也还算融洽，但自从我接手出纳岗位一职后，发现自己态度不好，不懂得与人沟通，不懂得与每一位同事都应建立良好的关系。

沟通，心态很重要，沟通不只是一种讲话的技巧，更是要保持一种良好端正的心态，不要总以自己为中心，要纵观大局；学会控制自己的情绪；从而掌握沟通的方法。

沟通，更是一种关心，一种发自内心的真实情感，学会怎样关心人就学会了做人的基本、学会了怎样生存；尊重他人、礼貌待人。用友善方式与人沟通，让对方能感受到被尊重的感觉，称呼上要尊重对方，说话要顾及对方，说话要符合场合，尊重他人，用谦虚的态度与人相处，即使自己与对方的观点、意见不一致，也应保持礼貌，实事求是，对事不对人，不要刻意去攻击对方的人品、道德。

沟通，主动更是基本的要求，不管是与同事，上下级之间都

要主动与对方沟通，及时反映情况，并应学会做一个忠实的听众，要懂得分场合分时机与人沟通；注重与人交谈的细节、技巧，要站在别人的角度看问题，懂得换位思考。交谈更是为了与人建立良好的关系，交流思想和信息同。

沟能更是利益共赢，沟通不是说服他人，而是一种感染力，一种展示自己形象的方式，对不同的人要采取不同的方式、方法，依现实情况做需要做的事，做到明智、谨慎，又能掌握到处事艺术，成为整个局面的操纵者。学会沟通的技巧，这世界将会变得更加的美好，完美，社会将会更和谐；团队战斗力的不断增强，让事业的不断的进步。

看完这本《沟通的艺术》后，相信自己会在日常生活和工作中，时刻都要与同事、朋友建立良好沟通的理念，相互了解、促进学习，共同进步，丰富我们的经验，使我们在工作中变得更轻松、更加得心应手，也使我们的生活变得更加美好。

## 沟通的心得体会篇六

《教室里的非暴力沟通》这本书对教师而言，既有很强的针对性，也具有很大的操作性。它向我们揭示了日常教学中师生关系紧张、学生间相处问题及学生个体不愿意做作业等令人头疼的现象背后潜藏的真相，并介绍了具体的方法和技巧，告诉我们如何让我们的课堂充满相互关心、乐于学习的氛围。

作者在第一部分提出两个问题：首先，教师和学生需要什么样的条件才能在课堂上积极互动，学生才能开心地学习？其次，我们怎样才能满足这些条件？也就是说，怎样建立良好的课堂关系？在这个问题上，作者秉承的核心观点是：只有当老师和学生在课堂上感到人身和心理安全时，他们才能够全身心投入到教学和学习中去，只有营造一个让人有安全感的学习环境才能让学生对老师产生信任，才能让学生愿意冒险，愿意积极参与学习。



作为一名班主任，反思我自己的班级日常生活，我希望学生能够对自己的行为和学习更加负责，希望自己能够找到激发学生内在动力的班级运行机制和方法。为此我也做了很多努力，但是我发现自己还有一个很重要的缺陷需要马上改进：就是任何时候都不加评判的观察，恰当地表达感受等方面做得不够。尤其是面对一些比较顽劣的孩子。当感觉到我对他们的要求、期望与他们的行为之间有差距的时候，急性子的我难免感到失望甚至泄气。尤其是面对一个带了三年的班级，即使提醒自己不要戴有色眼镜看待孩子，但遇到一些特殊情形时，我还是会犯经验主义错误，影响了对孩子的判断。比如对待y同学，由于他确实喜欢耍小聪明，因此，只要他发生什么事情后，我似乎总是缺少一份信任后的耐心倾听，对他的要求比较强硬和武断。

营造安全和信任的学习环境，重点关注课堂上的各种关系。作者提到课堂上的四种关系：教师与自身的关系；教师与学生的关系；学生之间的关系；学生与自己学习过程之间的关系。书中写到：“如果我们想让学生经常自查自纠，诚实守信，我们首先要能够自我反思、诚实守信。如果我们想让学生知道他们的想法和感受对我们来说是重要的，我们就要花时间去倾听他们的声音、考虑他们的观点。你希望自己的学生成为什么样的学习者，你觉得现实和远景之间有差距吗？如果我们意识到是如何与学生互动的，我们就会觉察，自己是不是在营造一种让学生觉得安全、信任并鼓励学生学习的课堂关系。我们与学生的每一次接触都在传达对他们的看法，对他们有什么样的期待。”——这段话正应对了我前面指出的个人不足之处。

以后要有这样的意识：凡事静下心来多倾听学生的想法，用心与学生沟通，关注当下，而不先入为主。倾听中，理解行为背后潜在的需要。

## 沟通的心得体会篇七

生活中总有很多猝不及防的言语冲撞与你撞个满怀，他有时只会让彼此皱眉头，有时会让你急火攻心，有时更会让彼此恶言相向，更严重的还会手脚并用……事情的发展全然不受控制，他撕裂着我们的心、肝、肺，直到你满身伤痕，叩问自己：发生了什么，让我们失心疯，让我们这样彼此伤害。

我想到了陈小春4岁的儿子，拿着大喇叭淡定的对陈小春说：“你是不是生气了？你能不生气了吗？”紧张的气氛瞬间就没了踪影。

这孩子就是在观察、感受之后说出了他的请求，化解了当时的气氛。

非暴力沟通给我带来了全新的思维方式，他教会了我怎样正确面对言语暴力，或者说冷暴力，简单的说，只有解决了心情，才能解决事情。以前只会干生气，或者失态以后说出伤心伤肝伤肺的话，让场面失去控制。

简单的说，就是观察、感受双方的需要和请求，并且告知对方。在思考这些问题的同时，无形之中你的注意力转移了，并且能发现事件背后的隐情，矛盾自然就成功化解。

在实际操作中，一开始总会忘记方法，没关系，我们可以像马歇尔·卢森堡儿子所说的“快拿出你的卡片”那样，借助工具训练自己的思维方式，让自己的沟通更顺畅一些吧。

## 沟通的心得体会篇八

总认为西方在教育心理学方面的研究胜过我们，通过学习发现中国传统的教育与西方教育思想是一致的：言传身教，让孩子做一个对社会有用的人，实现个人价值。言传身教，尊重与合作，是父母陪伴孩子的成长的二大法宝，现在才知道用

合作的方式与孩子的沟通是多么重要，也明白了尊重自己才可以在与孩子的沟通教育中更加积极向上。首先要认识自己，自己有什么缺点和长处，自己需要什么，自己想过一个什么样的人生，扬长避短，学习新习惯，找到自己的需要，疗愈过去家庭带来的痛苦经历，只有这样才能全身心的与自己和孩子有效的沟通。

当我们把孩子送入幼儿园开始，就意味着我们和孩子相处的时间越来越少。细分开来，学校的时间，兴趣班的时间，作业的时间，睡觉的时间，吃饭的时间，留着我们和孩子亲密联结的时间其实少之又少，怎样在有限的时间里和孩子做到最好的有效的联结，我一直在孜孜探索着。当初老大上初中后就不愿和我一起出门，所以现在小儿子除了上课，基本他在哪我在哪，我在哪他就在哪，非常珍惜和他在一起的时光。我也曾给孩子贴过标签，因为是孩子，对他说话无所顾忌，忘记了孩子也需要尊重和接纳。在这点上我要多多学习，多蹲下来和孩子沟通，了解孩子每个行为背后的需要，用尊重的语言促进彼此间的联结和合作。

曾经我希望我的孩子在该努力学习的时候要努力学习，就像龙应台说的那样，我希望他将来有选择的权利，选择有意义的工作，选择有时间的'工作，而不是被逼谋生，这样的生活才是快乐的。在老大的问题上我和他爸爸做了很多工作，当初让他去参军其实是希望他能考取军校，留在部队，而我们也为此做了一些后续，我们以为给他铺了一条捷径，让他的人生少受点苦，他会很高兴。实际上在我们做这一系列事的时候，老大就明确表示不愿留在那里，可我们不为所动，没有和他进行有效沟通，中间还导致了很多误会。老大最终放弃了部队，执意要回来读书，他说他有他的理想，部队不适合他，他想过自己的生活，虽然退伍，但只要国家需要，他还是义不容辞的扛起枪来。这事至今还是我和他爸心里的一个憾事！反过来想想，孩子有孩子的想法，他自己的生活会自己有选择权，我们要相信他有能力对自己选择的事负责！

孩子也有人格和人权，孩子也需要倾听，接纳和理解。当孩子用一些行为表达他的需要时，我们要尝试着去理解并找到彼此都接受的方法，在这样的过程中我们会变得轻松和快乐，因为我们为对方的需要做了付出，在彼此沟通的过程中保持尊重和联结，这样就产生了共鸣，也增加了彼此间的合作。

安全感，信任感与归属感的满足首先是在家里获得，然后扩展到更广阔的社会，所以父母在情感上，行为上的做法尤为重要。努力让孩子有身体上的安全感并有情感上的安全感，使他建立对世界的信任，努力学会站在孩子的视角看问题寻求和加强跟孩子的联结。

激励给予，我个人理解就是与孩子爱的互动，父母给予的爱，让孩子知道感恩，并知道学会相互给予，懂得给予中分享的惊喜与愉悦，因为爱，所以尊重，哪怕是个孩子。与孩子建立联结的能力至关重要，用充满爱的语言，而不是评判，批评，责备或命令的口气。生活中的我们做的好吗？通过学习，希望能够多些耐心，多些意愿。互换角色，并把孩提时的对父母的期望感同身受，我们应该是能够与孩子有更好的联结吧。

第六把钥匙及第七把钥匙，读后觉得深受启发，家是讲爱的地方，而不是讲理的地方，其实是误解的。家应该是创建一个“无错区”。人人都会来这里，一个尊重与合作的地方，有联结的渴望与和谐的气氛。在这里有家人的理解与好意，有得到的考虑与关照，有一起奋斗的精彩与美好！希望在实践中把这些想法能去实现。

明白豺狗语言与长颈鹿语言的区别，应该说多读书，多参加社会实践，多感恩才会有长颈鹿的语言吧，很感谢作者设计了很系统而科学的家庭训练，通过训练课程让我们更好的与家庭成员沟通，家是社会乃至国家的基本单元，家庭的每个成员，懂得感恩，知道正常的需求，明白尊重他人，尊重自己，走入社会并潜移默化身边人，我想这个社会会变得更

和谐文明。希望通过阅读这本书，让自己及家人的生命丰盈起来！

书中设计的很多家庭训练以前都没有听说过，通过学习训练，就可以更好的面对家庭里所遇到的各种各样的情况，并用正确的方式和家人沟通了。尤其是“暂停键”与“二幕剧”。也理解了感受卡与需求卡的包含内容。力争多读几遍，彻底理解书中的涵意。

作者分享了许多案例故事，而故事中都能找到我与孩子成长中的烦恼与沟通缺失，通过学习这本书，我与孩子的沟通会更加自信，也有方法和技巧了，非暴力沟通对家庭教育是非常有益啊，健康家庭的构筑是需要非暴力沟通的。现在只是泛泛的读了一遍，以后还要抽空多读几遍，直至熟练掌握非暴力沟通中的技巧与方法，在实践中学习，为和谐健康的家庭教育努力！

## 沟通的心得体会篇九

《非暴力沟通》是由美国人马歇尔·卢森堡博士所著。第一次听到《非暴力沟通》这个书名，我就想到了甘地的非暴力不合作运动。暴力指不同的团体或个人之间，如不能用和平方法协调彼此的利益时，常会用强制手段以达到自己的目的，称为暴力。作为一名受过教育的、没有犯罪记录的公民，我从来没有想过自己和暴力扯上关系，但每次在责骂小孩后，孩子妈都会建议我去看《非暴力沟通》这本书，她说我的言语给小孩带来了一定的伤害，这应该也算是暴力的一种。

当我读完《非暴力沟通》这本书，我有两大方面的感受：

### 一、关注非暴力沟通模式的要素，反思“修身”

作者认为，非暴力沟通模式包含四个要素：观察、感受、需要以及请求。当发生一件事情，要求我们不加任何个人感情

色彩地进行复述，接着表达自己的感受；然后分析自身的（或者他人的）哪些需要导致出现那样的感受，最后表达自己的请求——具体的、细化的请求，当中必须明确是请求而非命令。

例如：一个学生在一个星期内迟到了三次，老师对该生进行批评教育。

情境一：

老师：“怎么次次迟到都有你的份？以后按时到校，如若再迟到就把你移交学校处理！”

情境二：

老师：“你这个星期已经迟到了三次了，我很不高兴。你的迟到行为违反了学校的规定，影响了自己的学习，所以请你按时到校。”

我国古籍《大学》里有一段：“古之欲明明德于天下者，先治其国；欲治其国者，先齐其家；欲齐其家者，先修其身；欲修其身者，先正其心”。说明成大事者，必先正心修身。情境一违背了非暴力沟通。但细想一下，绝大多数的人，对每一件事情都会有自己的想法，尤其对于经常犯错的学生，老师就容易形成刻板印象，即使该学生本周迟到的次数比上周少，老师也觉得他是经常迟到，似乎没有任何改正。想要做到不加任何个人感情色彩地进行复述，必须加强个人修养。

## 二、对待愤怒与多角度思考

作者认为，当人们听到不中听的话时，我们有四种选择：1、责备自己；2、指责他人；3、体会自己的感受 and 需要；4、体会他人的感受 and 需要。当我们选择指责他人时，我们认为别人应当认错或受罚，这就是我们的愤怒的原因。

例如：第二次月考过后，级长对我说：“你们班的总分平均分还是年级最差”。

选择一：责备自己。我说：“是的，都怪我平时没有好好管理班级”。

选择二：指责他人。我说：“这班学生太懒散了，平时上课没有认真听讲，课后没有好好做作业和复习”。

选择三：体会自己的感受和需要。我说：“总分平均分还是年级最差，但与上次考试对比，与年级总分平均分的差距在缩小，说明有进步”。

选择四：体会他人的感受和需要。级长对我说这事情，主要是关心我班成绩，希望我能制订有效的方法来提高班级成绩。

从这一案例可以看出，指责他人，只会使我们的心情变差，而从自己或他人的感受和需要出发，没有产生任何的不愉快。

## 沟通的心得体会篇十

闲来无事把最近几年很火的畅销书《非暴力沟通》看完了，一句话总结这本书：在说话之前先站在别人的角度考虑别人的感受，并且在说话的时候语气温和且表达意思准确。下面我来简单的介绍一下本书介绍的非暴力沟通的4个要素并结合自己的理解与在现实中的应用。

### 1、观察：勿与评论混淆

观察的语言表达的定义：在特定的时间、地点和情境中，清晰的行为结果。观察是要有依据和事实证明的，比如具体的时间点、频率、某个具体的方面、数额等。

### 2、感受：勿与想法混淆

清晰表达自己的感受，第一，要区分哪些是感受。“我觉得”、“我以为”不是在表达感受，也不是在表达感受；第二，建立感受的词汇库。

这个第二点我认为是第四点的一个分支，第四点是提出具体的、正向的，而不是抽象的、负向的请求。他主要想说的是我们在说话的时候一定要准确的表达出自己的意思，而使得沟通的顺畅。具体操作在第四点讲。

3、需要：是感受的来源。

书中举的例子是a[]惊了，居然有那么多未婚先孕的b[]你担心他们的孩子不能接受良好的教育[]a[]是啊，如果我这样做我爸会杀了我的b[]看起来在过去未婚先孕的后果极其严重？……书中在回答别人的感受时通常用反问句来猜测别人内心真实的想法，这种说话方式有点像心理医生在不停的问问题，我建议少用这种方式跟别人说话，一是很无聊二是会给一些人心里压力，但是我们可以借鉴这种方式，比如说你女朋友跟你说：哇！这个口红的色号好好看。你别反问她你是不是想买了？你应该直接跟她说我下单了。总的来说考虑别人说话的深层意思应该是每个人的必修课，我们在平时说话的时候应常常考虑别人在想什么，尤其是跟女生说话，她的每一句都有着她的深层意思，多一个心眼多一点脱单的概率，熟读《情商》祝大家都能找到一个好对象。

4、请求：提出具体的、正向的，而不是抽象的、负向的请求。

请求的艺术：

提出具体的，而不是抽象的；

提出需要做的是做什么，而不是不要做什么；

同时要伴随着自己的感受和需要；



请求对方的反馈，确保我们的意思与对方的理解相同；

明确谈话的目的。

跟第二点差不多，说话一定要说清楚把你想说的东西用精准的话说出来，不然就容易产生误会，就比如说最近发生在我身上的故事。我问老师能不能带我毕设，老师回复：你是一个人不？我还可以带一个人。我以为老师能带两个人谁知道老师的意思是她只能带一个了，害得我推荐的那个同学白高兴了。这四点要素中我认为最重要的是第三点，只要做好第三点你就能做到非暴力沟通，其他的要素我认为只是起到辅助的作用，最重要的还是《情商》，说话不要让别人太讨厌。

另外本书中有一个很新颖的观点我认为大家可以学习一下，就是在你不想做一件事或没毅力做一件事的时候，你可以对自己说：我应该去做这件事，因为这对我有好处而不是说我不得不去做这件事，这样有助于增加你的行动力。