

最新咨询引导服务 心理咨询室工作总结(汇总8篇)

总结是指对某一阶段的工作、学习或思想中的经验或情况加以总结和概括的书面材料，它可以明确下一步的工作方向，少走弯路，少犯错误，提高工作效率，因此，让我们写一份总结吧。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇一

学院心理健康教育一直以来被院各级领导所重视。在各级工作会议上强调学院所倡导的爱心教育，关注学生心灵。学院产生了院长直接领导，成立心理辅导与咨询小组，学院有专职的心理老师负责心理教育工作的日常事务。日常活动有目标，有计划，有实施，有宣传，有总结提高。学院领导经常利用全院大会宣传，布置工作，在全院营造了良好的氛围，形成领导重视，全院参与的喜人局面。学院拥有独立的，规范的心理咨询室。有工作守则和咨询室守则。

1、建立健全学生心理档案

建立学生心理档案是加强学生心理健康教育，推进素质教育向纵深发展，实现教育现代化的重要条件和必要保障。可以为学院心理辅导，咨询提供操作指南，可以为学生的心理健康发展提供动态的监测手段，以至于为全面提高教育教学质量提供切实有效的帮助。

在班级开展心理辅导课。以每周3下午的班团活动第一节，依托班主任为组织者，针对学生身心发展的特点和我院实际情况，依据一定的心理辅导理论和方法，引导学生自我了解，自我探索，自我体验，自我发展，自我成长。心理老师积极

配合班主任对学生心理进行调适，坚定学生的信念和决心，增强心理素质。

3、经常性开展个别辅导

个别辅导工作是心理健康教育的一个重要组成部分。随着学生面对学习压力的增大，竞争日益激烈，青春萌动以及遇到的一系列青少年常见的心理问题，他们迫切需要专业的心理辅导人员帮助摆脱日益严重的不良情绪。我院的心理咨询室充分发挥其职能作用，相应开设了电话□qq咨询，咨询室每天定时开放。学生也可以与心理老师预约时间，当面咨询所涉及的心理问题。

4、开展心育班会

在班主任日常工作中，在心育主题班会中针对学生共性的心理品质，开发学生的心理潜能，塑造良好的人格。根据每个专业的学生心理特征和心理问题，由政教处和心理咨询室倡导活动主题。以学生关心的心理问题为主题，互相讨论。

利用学院的校园广播站定期宣传心理知识，组织学生制作心理专栏，各项专题均由学生自己制定，对什么感兴趣，迫切想知道哪方面的知识，然后心理老师指导他们学习相应的知识，使他们自我学习，自我创作的过程中，增长了心理知识，有锻炼了各方面的能力，从实践中提高自我心理素质。

一年来，学院心理咨询室积极参加市心理健康教育组织的会议，培训，选派人员参与心理咨询师考证培训。

通过一年来各项工作的系统开展，取得了一些经验和成绩。首先，心理健康教育紧密围绕学生的实际需求开展，抓住了学生的特点，，学生感兴趣什么，需要什么就及时开展相应的教育指导工作。如新生入学一段时间后，很多学生对新环境不适应，就及时进行新生适应不良的教育，指导他们如何尽

快适应新环境，新的学习形式以及和新同学相处等等。

其次，对于心理辅导的时间上应尽量方便学生。正常的教学可以有正规的课时安排，但心理咨询不同，要随时以学生的课余时间为工作时间。为了方便学生，把咨询时间放在了中午，周末，这就是心理咨询老师不得不放弃午休和周末休息时间，另外预约更是不包括在规定时间内。咨询的时机是千变万化的，一旦错过就很难再找到，而有些学生是鼓足勇气，下了很大的决心来的，如果这次没能及时帮助，也许就不会有下次了。因此，面对这一种情况就要求心理教师爱岗敬业，甘于奉献，一切以学生为主。

第三学生渴望心理健康教育，在心理健康教育的工作开展中可以明显感受到他们的迫切需要，渴望参与的心情。在这种局面下，就更有利于在学生中间开展各项心理活动与工作，也能够及时发现问题进行指导。

第四教师心理水平比以往有了很大的提高。以前很多教师对心理学一知半解，对于学生的心理发展规律，心理健康教育都不清楚。而现在大部分教师都能接受心理健康教育工作，对学生的心理问题也有了一定的认识，如对学生的异性交往问题，不再以往的严厉批评，生硬拆散，严禁交往。现在许多班主任对这个问题有了新的认识，会找学生谈心，和他一起分析探讨，能够正确的看待青春期中学生向往异性接触的心理。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇二

本人共参加了两组团体心理咨询活动，其中一组为人际关系互助小组，本人为活动成员。另一组是大一新生职业生涯规划，改组活动本人为全程指导者（指导者1名，活动成员9名）。现将本人在大一新生职业生涯规划活动中的所见、所闻、所做、所思总结于下。

在活动策划之前，本人通过观察法、访谈法、文献法等和本人大一时的切身体会，发现大一新生，缺乏自我认识与分析，职业分析，职业定位，职业目标等问题，通过征求大一新生的意见，我确定了我组活动的主题为针对大一新生的职业生涯规划。主题确定之后，我便开始着手策划工作。

由于市场经济给就业带了不确定性和不稳定性，我将本次的活动的总目标定位成员能在不断变化的外界环境中，结合自己的各方面资源为自己做出科学的、和合理的职业生涯规划，并为之努力，不断缩小与职业目标的差距最终实现职业目标。然后将其分为五个单元，每个单元举行一次活动。在总目标的指导下，确定了每一单元活动的目标，确定了实现每一单元活动目标的方式、方法，活动组织形势，活动内容，活动道具，评估方案等。之后便开始招募成员。

1) 自我成长经历

2) 自我探索

3) 我的职业兴趣

4) 我的性格特质及优缺点分析

5) 我的优势、劣势能力分析

3、第三单元活动。引导成员完成以下目标和练习

1) 我的家庭环境分析

2) 我就读的大学环境分析

3) 当前社会环境分析

4、第四单元活动。引导成员完成以下目标和练习（着重练习）

1)、目标的选择分解组合

a□我大二的目标与实现目标的措施

b□我大三的目标与实现目标的措施

c□我大四的目标与实现目标的措施

d□我大五的目标与实现目标的措施2) 成功标准

3) 自身条件及潜能测评结果

4) 差距分析

5) 差距缩小的方法及实施方案

5、第五单元活动:

1) 练习设计完整的职业生涯规划

2) 盘点“我”的收获

3) 结束

1) 把好成员招募关，所谓把好成员招募关就是，成员是主动、自愿参加团体咨询活动的，有着急需解决的心理困惑，或是在成长遭遇到了障碍急需解决。而不是因为好奇，他人邀请或被迫。

2) 首次活动一定要阐述清楚团体的目标，对于成员目标与团体目标不一致的成员，要及时对其予以澄清，或者邀请其离开。

3) 首次活动，领导者一定要阐述清楚在团体活动中领导者的

角色与任务，强调团体成员的角色与任务。

4) 在团体活动过程中领导者要擅长与“抛砖引玉”。

1) 让成员悟明白游戏的目的。

2) 让成员说出在游戏中自己的体验。

3) 让成员说出游戏中我学到了什么。

1) 指导者必须要使练习者明白被改变行为、语言、思维等的不合理性，改成的必要性后，方可着手练习。

2) 练习应当遵循练习规律，如，整体示范，分解练习，再整体练习等。

4、目标的执行与机智。我们活动的总体目标。或者是单元目标都是在领导者和成员预先制定的目标的指导先进行的，目标一旦确定，就决定了我们咨询活动的方向。但是，在活动中领导者必须要有机智，灵活的根据实际情况进行调整。以使团体咨询活动达到最佳的效果。即目标是方向，但不可硬套。

1) 不让他感到我对他有特殊照顾，以免增加他的心理负担。

2) 给他创造冲突的情景，使其产生心理冲突。

3) 重要的是使其感到我们的团体是值得信任的，是安全的。

6、对待沉默的态度。我在团体指导中总是害怕活动中成员出现沉默，而使我自己越俎代庖太多，牺牲了成员的主动性，忽视了启发性。这一点我需要改变。首先我需要有预案，能对各种预想不到的情景进行预测，才能临危不乱。然后要提高应变能力。

7、信息的反馈。由于我是一个人组织活动的，没有专门的观察者，反馈基本靠我对活动中成员的反应来判断，和事后我和成员的谈话中我才能获得，我需要注意反馈信息的指导作用。

8、活动结束后的延续。活动的结束，并不意味着领导者和成员关系的结束，我认为我必须要他们保持联系。以便我和他们一起成长。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇三

心理咨询师的工具是咨询师本人，心理咨询是一门专业，它有自己的理论、方法和技术，但最大的特点是咨询师本身是应用的部分。这使得对心理咨询师有了要求，要求咨询师本身的健康水平至少要高于他的咨客。“工欲善其事必先利其器”，咨询师的理念，对人生的理解，即人生观与价值观的表达对咨询的效果至关重要。时刻沉下心来，认真整理自己，反思自己的人生道路，才能使自己接近“利器”，以下简要对自己从开始接触心理学到现在工作学习的一些感想和启发做总结。

1、心理初启

心理健康可以促进大学生全面发展健康的心理品质是大学生全面发展的基本要求，也是将来走向社会，在工作岗位上发挥智力水平、积极从事社会活动和不断向更高层次发展的重要条件。充分认识德智体美劳等方面的和谐发展，是以健康的心理品质作为基础的，一个人心理健康状态直接影响和制约着全面发展的实现。

2、工作感想

目前，我在一家人力资源公司上班。在工作过程中，我发现心理学的理论与方法非常有用，几乎每天都会用到。

坦诚地说，我学心理学的初衷并非是想成为一个心理咨询师，而是希望自己能生活得更轻松、更快乐，更能坦然面对生活中的种种压力。通过学习，观察，思考，自己的心理健康水平的确得到了很大提高，但同时又发现周围的很多朋友在心理上都存在着这样那样的问题，甚至还有朋友由于不堪忍受心理负担过早结束了自己的生命。这让我切身感受到一个人的心理问题是怎样残忍地毁坏他们的生活、消磨他们的意志、降低他们感受生活乐趣的能力。我希望周围的每一个人都能发自内心地感受到生活的美好，都有能力去创造自己想要的生活，都能成为一个完整意义上的人，由此渐渐萌发了做一个心理咨询师的愿望。

当然，要成为一个优秀的心理咨询师，我还有很长的路要走。心理咨询既是科学，也是艺术。要想真正学好心理咨询，特别是要想很好地掌握心理咨询的技能，创造性地展开工作，有效地帮助他们解决问题，没有什么捷径可走，只有在实践中边学习，边领悟，逐步提高与完善。

真正决定心理咨询进程的，不是理论、也不是技巧和方法，而是咨询师本身的人格，只有一个健康、稳定的人格，才是心理咨询师取得咨询效果的根本保证，心理咨询师人格的健康度和完整度，决定和限制着心理咨询取得疗效的程度。所以说，心理咨询师对自己的了解和分析，心理咨询师的自我成长，才是心理咨询中最为关键的因素。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇四

xx-xx学年第一学期转眼过去就结束，在校领导、学生各相关部门的领导和同事们的关心和支持下，心理咨询中心工作得以顺利地开展。

周一至周五上班时间如有特殊情况，星期六和星期天；截止12月29日。

2、为12级新生进行《入学教育》讲座2场。

3、对11级新生进行心理健康测试，并建立学生心理档案；确定各班级需要重点心理辅导学名单及学生情况；填写学生心理辅导联系卡，建立该生心理档案；加强同班主任的联系工作，制定重点学生心理辅导工作制度。

4、在全校三个年级开展了心理健康知识宣讲日活动：

5、加强女生青春期身心健康。

6、辅导学生心理协会工作：

（1）心理协会的招新工作，是吸收新鲜血液，更好为学生服务的好途径。今年在协会骨干的团队带领下招收了10多位新成员，分别吸收到小报组、影剧组、咨询接待组、广播组。

（2）建立每个班级的心理联络员制度，推选心理联络员，与心理协会新成员一起完成培训任务，培养骨干，并充分发挥他们的作用，辐射、带动广大同学开展活动增强心理健康。

（3）指导学生完成两月一期的`心理小报《心苑》，和心理广播，做好宣传工作。

（4）指导影视组完成《美丽心灵》的影视赏析。

7、配合学校家长会活动，聘请2位心理专家到校坐堂为学生、取得学生家长和老师们的的一致好评。

8、心理健康教育是一个不断学习与交流的工作，为使工作更加科学有效，需不断提高老师的业务水平，为此，我院中心的扎克尔老师特地参加了由乌鲁木齐太能职业培训学校举办的团体辅导班，加强了校际交流，开拓了眼界，提高了业务水平，更好地为学生服务。

本学期我由于精力有限，水平也不够，心理工作拓展的面还不够广，影响面还不够深，以期能更加有效地开展此项工作。同时，非常感谢学校领导和学生科的各个老师和班主任的大力支持和真诚帮助！

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇五

开设心理健康教育课，是学校开展心理健康教育课的一条重要途径。我校在部分年级开设心理健康教育课，并纳入常规教学工作检查。上好心理健康教育课有利于我校心理选修课程朝着规范、有序的方向发展，也有利于以点带面，促进我校心理健康教育工作的整体开展。本学期马恒松老师开设的心理辅导活动课规定，我校在师资紧张的情况下，从本学期开始设专职心理健康教育老师，并且在五、六年级专门开设心理健康课。除了平时接待来访者咨询之外，心理咨询室还积极响应东兴市教育局的号召，在11月多层次多角度全方位地安排了形式多样、丰富多彩的主题教育活动，将心理健康教育渗透教育教学中，营造宽松愉悦的教学氛围，真正推进素质教育。

本学期，我校心理健康专职教师开始教授六年级的心理健康课。这门课每周一节，以其贴近学生心理需要为特色，为学生们解决生活学习中的困惑，在青春期生理心理知识的普及、学习方法、人际交往、自我认识、情绪管理等方面给与学生切实有用的指导，深受学生的喜爱。

本人坚持每周一、二、四下午第二节课以后坐诊，专门接待学生来访，并答复“心语信箱”的学生信件。考虑到放学后能接待的人员有限，为了适应不同学生老师的需要，还经常和班主任预约，利用非主课时间接待有需要的孩子来访。特别要提到的是：心理咨询室的工作得到校领导的大力支持，在我校经费紧张的情况下，学校专门拨款购买心理咨询用具一一箱庭，使我校的咨询硬件水平得到很大提升，使我校心理咨询室面向孩子的吸引力大大增强。

学校增设箱庭后，本人从家中带来相机，把每一次来访者（教师和学生）的箱庭作品都拍照、保存、建档，并进行箱庭分析。

（下图为一个三年级女生和一个五年级男生的箱庭作品）

本学期共接待教师来访3人次。家长来访3人次。学生来访45人次。教师、家长来访的问题都是孩子的教育问题，其中涉及到家庭教养方式，家长自己的情绪困扰问题以及孩子转换环境的适应不良问题等。

而接待来访的学生主要问题有：

1. 青春期心理、生理发育困惑。六年级居多。
2. 学习方法问题，注意力不能集中、学习困难、自信心不足。四五六年级都有。

居多。在这些案例中，有10%的案例涉及到了师源性的心理问题，即教师的态度对学生造成伤害和情绪干扰。针对该问题，本人及时在12月的德育调查会议上向校领导做了汇报。

20xx年10月31日，是一个非常令人伤心的日子。大家的好同事老师不慎落水身亡。噩耗传来，我校在第一时间成立了危机处理小组。本人在11月1日协助学校领导，发动社会关系联系《东兴日报》总编，清除不良舆论的发布。并且在11月3日（星期一）第一时间为高老师所带的三年级5班的学生做创伤辅导，因为专业的危机干预跟进得十分及时，所以把该班的学生们的创伤减到最小。

心理咨询室积极响应东兴市教育局的号召，在11月“心理健康月”多层次多角度全方位地安排了形式多样、丰富多彩的主题教育活动。

（一）全校动员，深入人心。

11月5日我校举办了一个主题鲜明、简短而又精彩的“心理健康教育日”动员仪式。首先，由本人进行全校动员。接着四年级学生表演了音乐心理剧《我们是一家人》，精彩的表演引来全场同学们会心的微笑和阵阵的掌声。六年级学生一首手语操表演《感恩的心》将全场氛围推向高潮，全校同学都情不自禁地一起欢唱，一起表演，整个校园被一种温馨的感恩笼罩着，学会感恩，学会做人的感谢行动在感动着孩子们，影响着孩子们。动员仪式收到了很好的效果。

另外，我校有效利用了升旗仪式的良好教育契机。11月24日，升旗仪式上，梁敏老师进行了《学会微笑》的演讲，将本月的“学会感恩”的心理健康教育正常化、持续细化。

（二）培训教师，正本清源。

我们知道：只有心理健康的老师才能培养出心理健康的孩子，我校重视组织教师参加各级心理健康培训。

1. 在德育处的组织安排下，本人于11月15日面对全校教师举办《掌控情绪，成就孩子》的专题讲座，受到老师们的欢迎。
2. 11月26日下午，心理咨询室联系邀请东兴心理学教育专家“笔迹心理过程与运用”研究中心主任金一贵老师做讲座。他结合丰富多彩的案例进行了生动而形象阐述，引发了我校教师的思考。金老师的讲课引起了很大的共鸣，12月一年段和五年段分别邀请金老师开设两场家教讲座。

（三）培养学生，深化教育。

1. 以课堂为阵地，本人就“青春期的身体发育”，给六年级的同学作专题讲座，通过讲述一个人从“怀胎十月”-“嗷嗷待哺”-“长大成人”的成长过程，渗透“父母养育孩子的辛

苦”的理念，教孩子们学会尊重长辈、孝敬父母的感恩教育。

3. 充分利用校园网、黑板报、宣传栏、广播电视等媒介对学生进行心理教育，加强心育知识宣传的力度和广度，使心理健康教育落到实处。

由大队部牵头，咨询室老师组织，电教组老师配合，由红领巾电视台学生自主拍摄的心理访谈专题节目《阳光快车》分别在11月12日、11月19日、11月26日拍摄了《我的心情我做主》、《批评方式》、《安全上网你会吗？》三期节目，学生以心理剧表演、讨论会等形式，向全校同学展示良好的人际交往的方式，让孩子们真正学会“学会感恩，尊重他人”。

（四）携手家长，凝聚合力。

1. 我校充分利用家长教育资源，《故事爸爸妈妈进课堂》的活动是我校的家庭教育、家校联系的一大特色。11月，我们就“学会感恩，尊重他人”的教育理念告诉家长，得到家长的密切配合，各班的家长充分发挥自身的优势，把木偶表演、中国传统文化、歌仔戏、显微镜送进课堂，医生的、建筑师、航天测控科研人员……来自各行各业的家长把教育资源带进课堂，引导学生观察、触摸、实践体验、感受，活动深受学生的欢迎。

2. 我校开设家长课程，努力提高家长们的教育能力，力求形成教育的合力。本学期，每个年段都从观念、态度、教养子女的方式等方面对家长开展行之有效的培训活动，收到了良好的效果。

20xx-20xx学年第一学期，我校心理咨询室在上级教育主管部门的指导下，在学校领导的高度重视下，在全体老师的帮助下，扎扎实实上好课，踏踏实实接待来访者，认认真真给学生回信，并且通过一系列内容丰富、有针对性的活动，广泛宣传心理健康知识，提高全体教师对心理健康问题的意识和

责任。帮助学生化解不良情绪，养成良好的行为习惯，形成积极健康的心理模式。

1. 因为本人做心理健康教育专职老师还兼一年段段长，繁杂的行政工作有时会占用下午的咨询时间（如临时的开会、家访、危机处理包括送学生去医院，处理家长之间的纠纷），感到不能给来访学生留出专门的时间，十分遗憾。

（1）买书、读书自学；

（2）一直积极参加各级各类培训、讲座、夜校的学习；

（3）与东兴的专业人士接触，不断取经、求教。但是感到还是缺乏专业的培训和提升。

3. “独木不能成林”，我感到我校老师因为平时的工作庞杂，没有很足够的人力投入到心理健康教育领域，这个问题希望得到学校的重视，下学期有一定的方案出台，打造我校一支有战斗力的队伍。

今后，本人还将再接再厉，为东兴实验小学这片学生心灵的港湾及快乐和谐的阳光校园而不懈努力。

当前，从总的情况来看学生心理工作已经开展起来，大体态势良好，学生心理普遍得到大水平的提高。但是，由于心理健康教育开展时间不久，心理健康教育的经验不足，一些心理疾患在学生中时有发生，相当一部分学生的心理仍然处于亚健康水平。现就本学期，心理咨询室在这方面的工作情况做出如下总结。

建立学生心理档案，对有问题的学生进行重点辅导，跟踪记录，抓住学生的特点及个性进行教育，使班主任有的放矢地开展学生的工作，同时又为教育教学提高心理健康教育的科学性和实用性。

1、本学期以团体测试为主渠道，加快对学生心理的了解和把握，为学校教育教学和学生心理健康发展服务。

2、加强与学生的直接交往，通过与学生了解学生心理生活中活生生的一面，获取各种学生心理资料。

3、为获取学生信息进行分析，制定干预方案，促成学生心理健康水平的提高。

1、以坦诚、信任、鼓励、平等、接纳的态度对待学生，使学生接纳和信任自己。形成一种和谐、相互信任的气氛，使学生毫无保留地吐露真情，反映真实思想和情况。

2、对学生的具体情况和问题，实事求是地进行分析，引导他们明辨是非，帮助他们调整看问题的角度，改变看问题的方法，建立新的思维模式，从而解决心理问题。

3、对单亲家庭学生进行个别的心理辅导工作，帮助他们克服心理障碍，使他们进入正常学习。通过咨询，学生的心理问题有所缓解，心理健康水平大大提高。

4、争取家长、教师、同学等各方面的有力配合支持。

为了大面积提高学生对心理健康知识的了解，及时解决现实生活中学生心理存在的一些实际问题，利用广播专题墙报、海报等形式开展了针对学生实际生活问题的心理健康知识教育宣传。由于注重将理论同实践相结合，收到了较好的效果。

当今世界是一个开放的世界，要发展进步，就得开放。同样，要做好心理教育工作，闭门造车是出不了什么成绩的。为此，心理咨询室加强同兄弟学校心理工作者联系，从他们那里获取一些资料和经验，为搞好心理教育服务。

目前，我校心理健康教育有了一定的发展，但由于缺乏经验，

全员参与还存在差距。今后，继续深化和发展心理咨询辅导工作，加强对心理辅导，咨询技术的学习实践和研究，使学校心理健康教育真正发挥它的教育功能。

从10.18（周一）起，每周一中午12：30-13：20及每周一傍晚16：20-17：10开放心理咨询室，后因11.8起咨询室开始装修，咨询室暂停开放。由于10.18至11.8期间，主动到咨询室咨询的学生非常少，故11.8咨询室装修以后至学期末，就未在相应时段开放咨询室。计划在第二学期每周一的中午开放咨询室，还是给学生一个求助的渠道。

本学期一共接待了13个来访学生以及两位家长。除初三年段外，其他五个年段均有学生前来咨询，其中高一和高三的学生占了大多数。来访学生的问题主要是学习方面的问题，如压力大、不适应、成绩下降等；其次是人际交往上的问题；此外，还有情感问题、自信心和注意力方面的问题。

原定于10月27日举行的初三学生半期考考前辅导讲座，应学生和老师的实际需求改为青春期情感教育讲座，于12月17日中午举行。对象为初三年段全体女生。由于第一次举办这样的讲座，缺乏经验，有些言语不够恰当，经初三一些班主任建议，以后可以讲一些以性教育为主题的讲座。

1□20xx年1月5日，心理教师对初一、高一的全体学生以发问卷的形式进行了新生心理健康状况调查。并且经过分析，测查出了各班可能有中度及以上心理问题的学生。

2、本学期只向个别班级的班主任反馈了有中度及以上心理症状的学生名单，尚未建立这些学生的心理档案，但他们的问卷结果有存档。

本学期在高一各班都平均上了两节心理课，基本都是先调查各班学生的具体需要再定主题。心理课主题包括亲子关系辅导、婚恋观辅导、学习辅导、人际关系等。此外，给高三各

班都上了职业兴趣辅导课，课上通过职业兴趣测试帮助学生了解自己的职业兴趣。

原计划在艺术节举办的活动没有开展。但在高一一些班级有播放心理教育电影。

本学期尚未编写心理刊物，但有针对高一个别班级同学的提问进行书面的问

题解答，张贴在相应班级的学习园地上。

2、订阅了两份心理杂志，购买了少量心理书籍。

目前我校心理咨询室的软硬件都比较齐全，硬件上有沙发、档案柜、盆景、录音机等各项设备，只要是心理咨询室需要的设施都尽量满足需要，从而使我校的心理咨询室能够以良好的面貌向学生开放。在校园环境上，在少年宫一楼设立了知心姐姐信箱来反映学生中积累的问题。学校还投入资金为每个办公室、教室张贴字画、名人铭言、在校园种植花草树木，优化环境，美化师生心灵、放松心情。

心理咨询和辅导要有很强的专业性，因此学校非常重视心理辅导队伍的建设，设立的专门的心理咨询老师，定期参加心理教师培训，同时积极提供各种机会促进德育队伍心理咨询兼职建设，学校经常选派专兼职老师参加各种心理健康活动、咨询等方面知识的培训，大量的培训研讨使我校心理咨询老师的水平有了大幅度提高。

1、学校领导重视，建立管理机制。

学校领导十分重视心理健康教育工作，专门成立了以校长为组长，行政和班主任老师为成员的学校心理健康教育领导小组，并把心理健康教育纳入学校整体工作计划。学校重视开设心理健康教育课，把心理健康教育课列入学校课表，严格

按照上级要求开设心理健康教育课，每周一节。学校领导小组定期研究指导、协调、检查、督促学校心理健康教育的开展。

2、宣传到位

开展多种形式的宣传工作，使师生有心理自助和心理辅导的意识。心理学和心理辅导不仅对于学生来说是一个新事物，在学生心里具有神秘色彩，相当多的教师对于学校开展心理活动课和心理辅导也不清楚，发挥心理健康教育的实效性，必须做好心理辅导的宣传工作，澄清师生对心理辅导的疑惑，树立心理辅导的意识。心理咨询室也开展了多种形式的宣传工作，如：制定心理咨询室宣传计划；在橱窗设立心理专栏，介绍相关的心理常识和心理辅导的一些问题；利用朝会、班主任工作会议、广播站和校园电视台进行心理辅导方面的宣传。

学校心理健康教育工作的性质是发展性和预防性，其主要载体就是以课堂形式进行的心理活动课。心理辅导老师根据学生发展的特点和学生所处的环境特点，实时调整心理活动课的内容，使得心理健康教育课的内容选择应当贴近学生的现实生活，选择学生最关心、最需要、最感兴趣、最感到困惑的问题。只有这样，才能够走进学生的心灵，在情感上产生共鸣，积极主动地参与、主动探究。使得学生在45分钟的活动内容当中能够有所收获。心理活动课要求每个学生用情感和体验来学习，在心理活动中，采用了灵活多变的活定形式，如：角色扮演、小组讨论、游戏、心理剧、拓展训练、冥想思考等多种形式尽可能让每一个学生都能被吸引过来，参与到活动中，得到自己的收获。

1、定期开放心理咨询室，每学期心理教师根据自己的课表和学校的总体日常安排，制定心理辅导室的开放时间，我校定于每周一至五，做到守时、守信，每个按照开放时间前来的来访者都能够得到热情的接待。每学期都接待了相当数量的

个体来访者前来。

2、学校在校园里设立了“知心姐姐信箱”，学生用信件的方式向心理辅导教师寻求帮助，心理辅导老师也采用信件的方式对来信人认真、及时的答复。心理教师的电话号码向全体师生公开，向师生提供电话咨询。

3、学生的发展是受到家庭、教师、学校、社会等多种因素全方位的影响的。对学生开展的心理健康教育，仅仅依靠心理辅导老师是远远不够的，必须发挥学校全体教师和家长的作用，学校利用教师会案例交流的方式来交流心得。为教师进行学生身心发展特点方面的讲座和学习资料，学校也利用每学期的家长会和家长学校开展家庭心理健康教育。让家长了解学生在这一时期心理和生理发展的特点、家长在子女成长中的心理变化、科学的教育和沟通方法等等，使得家长能够为子女创设温馨的家庭心理环境。

我校的心理健康教育取得了一定的成绩，但相对于我们提出的培养健全的人格，发展人的潜能，使得每一个生命的个体都能够焕发出生命的价值，需要心理辅导老师和全校老师的共同努力，不断探索，使学校的教育从真正意义上达到以人为本，使师生能够健康和谐的发展。

20xx年12月

转眼又到木兰花飘香的季节，这又意味着我的心理咨询工作即将告一段落。回顾过去的一年，真是感触良多，收获更是不少。

我一直自认为比较幸运，并自诩为上帝的宠儿。好运总是伴随着我，好人总是在我的成长之中出现，助我一臂之力。凭着我微不足道的工作经历，借着我对工作的热情，接替下了心理咨询室的工作，一路走来，有老师无微不至的关心与指导，更为可贵的是，他们宽容着我的过失。他们就像一盏明

灯照耀前方的路，让我在工作摸索的路上少了几分彷徨，多了一份坚定，少了许多迷茫，增添了不少决心。另外，学长学姐也给了我无尽的支持，让我的自信心一点点积累，我也一步步成长，独立解决问题的能力也逐步增强。

还隐约记得我们心理咨询室的第一次读书活动。活动之前由于我低估了活动开展的难度，在处理应急事件显得有些不知所措。但令我失望的是，同学都很配合，积极参加游戏。在读书报告会上也踊跃发言，并且从他们的发言中我可以读出他们的认真与仔细。正是因为参与者的精心准备，才是活动有声有色，圆满成功。但是事后，我却无语了，看似简单的活动组织做起来却不是那么轻而易举。所谓计划赶不上变化，活动中不可避免会有突发事件。如果做为组织者的我们如果事先考虑不够周到，那么很有可能会造成不可弥补的损失。随机应变应是我们工作中所提倡和称赞的，能做到审时度势，处理事情起来才能够游刃有余。因为有了读书会的经验教训，在不久的心理讲座中，我处理问题的时候开是变得更加灵活了。在老师的事先帮助下，我安排好了一切事宜，并很好的维持了会场的秩序，协助调动同学的积极性，最后使这次活动达到了预期效果，我的工作也得到了老师和同学的肯定。

工作中长了见识，提高了能力，学会了合。安排时间。因为心理咨询室的工作，让我有幸走出了学院，走向学院，甚至走向社会。每月一次的专干老师的会议，让我见识到了心理工作的活动多样性，心理教育的刻不容缓提高了我的工作热情，坚定了我的工作决心。同时，对于有意向从事教育工作的我，更是提高了与人交流的能力，培养了倾听的习惯，更加注重了生活的交往中的细节，也让我在工作之余，处理生活的各个方面的能力增强。

期末阶段工作总结材料的过程中，我体会到了效率的重要性，期末本来就是作为学生的我忙得不可开交的时候，更何况要分出精力与时间处理工作，也就在那个时候，我学会了挤时间。时间越挤越有，生活的可以越来越精彩，越来越充实。

经过这一年的磨练，我的各个方面的能力都得到了锻炼，丰富了我的课余生活的，为我的大学生活的增添了光彩的一笔。

20xx年3月15日

转眼又到木兰花飘香的季节，这又意味着我的心理咨询工作即将告一段落。回顾过去的一年，真是感触良多，收获更是不少。

我一直自认为比较幸运，并自诩为上帝的宠儿。好运总是伴随着我，好人总是在我的成长之中出现，助我一臂之力。凭着我微不足道的工作经历，借着我对工作的热情，接替下了心理咨询室的工作，一路走来，有老师无微不至的关心与指导，更为可贵的是，他们宽容着我的过失。他们就像一盏明灯照耀前方的路，让我在工作摸索的路上少了几分彷徨，多了一份坚定，少了许多迷茫，增添了不少决心。另外，学长学姐也给了我不尽的支持，让我的自信心一点点积累，我也一步步成长，独立解决问题的能力也逐步增强。还隐约记得我们心理咨询室的第一次读书活动。活动之前由于我低估了活动开展的难度，在处理应急事件显得有些不知所措。但令我失望的是，同学都很配合，积极参加游戏。在读书报告会上也踊跃发言，并且从他们的发言中我可以读出他们的认真与仔细。

正是因为参与者的精心准备，才是活动有声有色，圆满成功。但是事后，我却无语了，看似简单的活动组织做起来却不是那么轻而易举。所谓计划赶不上变化，活动中不可避免会有突发事件。如果做为组织者的我们如果事先考虑不够周到，那么很有可能会造成不可弥补的损失。随机应变应是我们工作中所提倡和称赞的，能做到审时度势，处理事情起来才能够游刃有余。因为有了读书会的经验教训，在不久的心理讲座中，我处理问题的时候开是变得更加灵活了。在老师的事先帮助下，我安排好了一切事宜，并很好的维持了整个会场的秩序，协助调动同学的积极性，最后使这次活动达到了预

期效果，我的工作也得到了老师和同学的肯定。

工作中长了见识，提高了能力，学会了合理安排时间。因为心理咨询室的工作，让我有幸走出了学院，走向学院，甚至走向社会。每月一次的专干老师的会议，让我见识到了心理工作的活动多样性，心理教育的刻不容缓提高了我的工作热情，坚定了我的工作决心。同时，对于有意向从事教育工作的我，更是提高了与人交流的能力，培养了倾听的习惯，更加注重了生活交往中的细节，也让我在工作之余，处理生活的各个方面的能力增强。

为了贯彻成都市创建全国文明城市通知精神，促进学生身心健康成长，提高学生心理素质，构建“以人为本”的和谐校园。在上级主管部门的指导帮助下，在学校各部门领导的关心支持下，我校初步使用咨询室“阳光小屋”。现对本期工作做个简单总结，以便往后更好地开展工作。力争为孩子的成长健康成长和学校的教学服务。

- 1、整理心理咨询室的一切资料。把心理咨询的硬软件都积极是加以使用和维护。
- 2、管理好心理咨询室的物品。让心理咨询室的物品保持整洁。妥善科学的使用。
- 3、对各类资料进行存档保存。把心理咨询有关的各类资料都有序的整理和装盒保存。
- 4、及时更新咨询室资料。在学校领导的关心和和呵护下。购置了一些新的心理书籍。

使得心理咨询室更加的有针对性。更加的适合班主任老师的心理成长。下学期力争再找些班主任和课人老师使用和急需的心理方面的书籍让我们的教师都成为既是一个好的教学的能手，又是孩子的心理守护者。让孩子在老师的帮助下身

心和心智得到全面发展。

学期初期指定心理咨询计划。期中努力的完成计划。期末认真的总结反思。力争改进工作。

心理健康教育工作进行了多方尝试与探索，从中获得了不少第一手的资料，不如说从教师特别是班主任入手。开展了班主任的单独的集体培训。希望老师都能从孩子的心理出发，教学和德育的效果会更好。并针对大部分教师在教学和平时的教育学生问题中常常很难控制自己的情绪的客观情况。广泛的收集第一手资料、制作课件一个和结合自己和平时老师的教学的实际。老师收获很大。

和大多数班主任了解孩子的现在和单独找少数的孩子进行个案的咨询。

针对本地大多孩子缺少爱。父母很多在外地。就和自己的爷爷奶奶的有很多。还有的孩子生活在重组的家庭，有一部分的孩子父母都是外来来这里打工，才转来的情况，设置了孩子孤独感的心理测试。

总之，我还有很多的地方要好好地反思和改进的。举二个大的方面：

一方面心理咨询各种做的不是不是很深入，很多都停留在表面。没有放手干。比如怎么样学校的孩子能对自己的心理有个正确的认识。科学的把握。最大限度的发挥它的作用。

一方面：对心理咨询的第一手资料收集不够到，最突出的就是照片的收集了。

还有就是第一时间的反思。也做的不好。最后就是。自己要对自己有信心，要拿出信心和勇气好好的干，干出特色，干出效果。最后，多和班主任沟通发现学生们的心理饥渴并给

予科学及时的补充。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇六

我是从今年的五月底加入星火这个大家庭的，经历了三个月的洗礼，感觉自己学会了很多在学校里学习不到的知识，比如谈单技巧、家长心理变化、家长类型判断等，这些都是在星火教育这个大家庭里学习到的，我非常感谢樊老师的重视，也感谢各位咨询前辈的教导，特别是师傅张妍，在工作和工作之余都会关心和支持我，教会我很多的东西，很深刻的一句话：多主动，比别人进步多一点，就会在咨询路上走得比别人快很多。我时时刻刻地记在心中，时常提醒自己事情要做好，学会待人处事，幸亏这个社会还可以，待我还行，我不断地努力提升自己，争取的胜利。

虽然经历了整个暑假学会了很多做人道理与谈单技巧和方法，但是还有很大的进步空间，特别是开方案的这个环节更是需要学习和提高的，我觉得说自己是新人是在给自己找借口，当然啦，之前的咨询部是一个全新组合的团队，必然会有一些磨合期，而现在，磨合期已过，慢慢地步入正轨上来了，所以现在我自己必须要努力迅速地成长起来，做一个真正的星火人，成为一名专业的咨询师。

历经了六月、七月、八月和九月，时间和压力在不断地鞭策我进步，在学习中成长，尽管这个暑假没有达到自己想要的要求，但是这一路学习的专业知识绝对是不可比拟的，是在任何一个大学时段不能学习的。在过去的一段时间里，学到的知识是我大学四年以来没有学到过的，我很庆幸能够成为星火教育的一员，并且我很庆幸有这样的一个拼搏的团队，和谐的团队，让我倍感温馨，学习中交流，交流中学习，学习更多有利于自己谈单的东西。

经历了这个暑假之后，九月份的主要工作还是进行回访自己的资源和新资源的累积，加上自己的谈单技巧需要大大地提

高，所以最近都在学习中，骆驼网上的知识对我来说真的很有用，在九月这个资源很少的月份，资源肯定是要自己慢慢累积起来的，十月份的话肯定会爆发，家长也会选择相信我，这样下去的话，成长的历程就会加快进度，慢慢地变得有趣起来。

这个九月打初三毕业班的资源，先把学生邀约上来考试，然后再让精英班的老师面试。但是约上来的资源很少，意向资源也是非常少，大多数家长也是听过中考精英班，但是基本嫌弃价格太贵，不过针对这样的情况我也是做好铺垫，说下次有什么优惠活动或者说是再有精英班考试的时候才打电话给他们，这样的话，下次再打电话时就不再那么陌生了。

这个暑假真的要感谢樊老师以及陈老师对我的重视，感谢师傅张妍的精心指导，还有一起工作的团队和星火这个大家庭，我觉得和他们一起相处很开心很快乐，一个人幸福的时候看任何风景都是红色的，那么现在的我看到我前面的风景都是这种颜色。

以后的我做事情绝对不能慢慢来，要迅速地完成任务，这样好接下来做下面的工作，不能让自己太被动，这样下去的话，我们始终会被淘汰，我相信我能做得更好。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇七

上学期一接到通知，学校马上成立以校长为组长的筹建小组。并组织相关人员到龙舌六星小学学习。回来后马上筹建心理咨询室。制作心理咨询室的相关制度八个。从其他处室调来或购买了相关的硬件设施，电脑、视频摄像头、办公桌椅等。

通过印发宣传资料、广播室定期广播、心理健康知识竞赛等形式扩大宣传，使学生和教师了解心理健康相关知识，达到了深入地向学生渗透心理健康知识，普及心理健康教育的目的。

我校成立了心理咨询室。在本学期，通过学生写的心理日记和各班心理联络员的反映，及时了解学生的心理变化和心理问题，对有心理问题的学生进行了个别咨询，教师在咨询过程中充分倾诉，遵守尊重、通情、保密的原则，理解、接纳、疏导、启发学生。通过咨询帮学生解决了基本的心理问题。通过定期整理、总结了咨询资料，及时发现学生中存在的典型心理问题，对此，由咨询教师举办相关主题讲座的形式帮助学生走出困境。让学生办黑板报、手抄小报等手段基本解决存在问题。

环境对学生心理素质的发展具有不可低估的重大影响，尤其是家庭。我们非常重视家庭与社会对学生心理健康发展的影响。在本学期学校针对三年级家长召开了一次《家庭作业既高效又快乐》的专题讲座，心理咨询教师就目前的学生家庭作业方面的问题进行了深刻的剖析，通过此次讲座，在家庭作业方面，老师和家长能更好的配合，引导学生快乐的完成家庭作业，作业完成率明显提高。

教师是学校的支柱，但由于社会、学校对教育水平的要求不断提高，教师面临的压力也越来越大，压力过大对于教师的身心健康都是不利的，而且，会直接影响到教师对待学生及工作的态度，对此心理咨询老师特开展教师职业压力专题讲座，帮助老师缓解职业压力，让老师能比较快的调整自己，保持良好的心理状态，更好的投身工作中去。

总之，成绩已成为过去，不足与教训需要我们努力改正。本学期心理健康工作已经进入末期阶段，相信只要按着心理程序，坚持科学态度，发现问题，解决问题，抓住主要环节，扎扎实实开展心理健康教育，我校的心理健康工作一定能更上一层楼。

- 1、根据上级文件要求，切实加大咨询室的投入，按要求、按质量建设好心理咨询室。

2、加大对老师的教育、培训，让老师充分认识到此项工作的重要性，让教师们一起参与到此项工作中来。

3、营造心理工作氛围，让学生愿意来、敢来做心理咨询。

4、认真做学生心理咨询工作，对每一位前来咨询的学生都要认真对待。让学生体会到心理咨询的价值和意义。

咨询引导服务 心理咨询室工作总结篇八

第一步：回答患者者的题目，确立权威：这一步要客观，由于患者不会只问你一个医生，一定要回答的实在、客观，让患者一听就觉得你没有忽悠他，确立你在该病种领域的权威。

第三步，打消患者顾虑，往往患者犹豫的就是某一个点，找到并解决它，就ok了。

比如恐吓一下，这个一定要治，时间长了会出现什么结果

再比如：我们医院对这个有优惠，有医保……

第三步需要前面的展垫，但是最关键的，实在在各大医院间来比较，差别不是很大，但差别总是有的，假如你可以解决患者的心理需求，也许比解决病痛更有效果。

做到第三步，你要有一定的心理学知识，要会暗示，能正确把握患者的心理。

曾经和一位咨询高手聊天，他说：聊到后面，基本上就是靠咨询技巧了，本质就是对患者心理的把握。

网络医疗咨询的三个步骤和要点1(转)网络医疗咨询就是和患者交流，解答患者的疑问，我们回纳总结了三个步骤，可以带你顺利走向成功。

第一步骤：以主动的心态往关心患者，用专业的问诊手法、扎实的医学知识分析病情，用通俗的话语往解答疑问，就像门诊一样。

要点：

1、态度要诚吭逗不能为了来患者而回答疑问，对患者要关心、诚恳。保证交流时间，交流时间越长，能了解到的病情越多，判定就越正确，不要只用寥寥数语就打发掉患者。现在网络咨询医师的通病是急功近利，有选择性地回答患者。感觉患者可能来，就认真回答，问常识性题目的就爱搭不理，甚至说“你自己不会查呀”等语言。

2、专业严谨，建立信任：作为一位合格的咨询医生，你必须熟记本领域各种疾病的症状、种类、病因、可能的并发症、留意事项等等。在了解患者病情时，要符合医学原则，要学习该类疾病的问诊要点、接诊技巧。不要从自己的营销目的、惯用的套路出发，而把患者引向与患者所述症状完全不靠谱的领域，不要对患者随意定性，千万不要以为你的胡说八道能骗过患者。

3、流畅沟通：在对患者说自己的看法、意见时，以及说一些医学名词时，一定要用通俗的话语向患者解释清楚，让患者能清清楚楚，明明白白。要明白患者只是普通人，不是学医的，只有患者理解你的语言时，才有可能相信你、信赖你。

目标：让患者信赖你，以为你是个专业知识扎实、服务态度好的好医生，你所在的医院是一个可以新信赖的医院！

这一步是长期投资，可能不会给你带来近期效益，假如你的眼光足够远，你一定会这样做。直接的效果是让你积累大量的患者资源。有些人可能只问了个生活题目，得到满足回答后就走了武汉医院鱼鳞病，以后无论是他有题目或者朋友、亲戚有题目，就会推荐你，这些看似无用功的劳动会给你带

来良好的人气，进而带来源源不断的财富。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(二)：学会自我营销。

患者一般会问：“该怎么治？”、“吃什么药？”、“你们能治吗？”、“有什么好的办法？”、“治疗要多久？”、“一般要花多少钱？”等题目。这时候就应该自我营销了！

要点：

1、对该病种有深刻的理解：你必须熟悉该病种的分型、发病机理、治疗方法的以及效果评估、适用药物等，这是解决患者疑问的基础。

3、关爱患者，营销自己：当一个人生病时，心情是焦虑而无助的，这是实施关心战略的最佳时机，每个人都可以被感动。把患者当成你的朋友，而不是你的摇钱树，言语要温顺、贴切，充分展现个人魅力，留意形成和运用自己的言语风格。

4、治疗用度题目：要清楚什么可以说，什么不能说，要敏锐地把握患者对用度的关切程度，在适当的时候说适当的话。

目标：充分展示医院上风，让患者相信你可以解决他的题目，给患者治愈疾病的信心。

网络医疗咨询的三个步骤和要点(三)：促使患者下决心：

有了前面步骤的展垫，患者对自己的病情和武汉皮肤科医院排名你们的医院都有了一定的了解，最后就差下决心了，所以怎样让患者下决心，就是你的水平了。

有人说过：每个人都可以被一句话杀死，每个人都可以被一句话营销。不管外表多坚强、多抗拒的人，总有内心的弱点。

在与患者沟通的过程中，要敏锐地把握患者的心理变化，了解患者深层次的心理需求，用一句话彻底感动他，让他完全相信你，并下决心依照你的思路往治疗。

假如你能做到这一层，那么恭喜你，你已经是个优秀的咨询医生了。

请各位留意，以上只是阐述网络接诊技巧，并没有涉及更多环节，医疗最重要的还要落实到两个字：疗效！假如你的医学根基不够深，不能把握该病种的预期效果，那只能落到南京男性专科医院“忽悠”的层次。一旦你说出了一句心里没底的话，就会落进一个“谎言”的怪圈，就是你必须用更多的谎言往圆这句谎言，露馅也是必然的事情。

患者：你们医院可以治疗白癜风吗？

客服：可以。

患者：采用什么方法治疗？

客服：***特色疗法。

患者：可以用药吗？我想直接用药治疗？

客服：可以，不过还是建议患者来院进一步诊断治疗。

患者：哦，那我考虑一下。

电话挂断。

暂且不说这个接听电话沟通中暴露的其它方面题目。感觉最重要的一点失误在于，咨询职员没有在沟通过程中及时分析出患者的需求，进行转折式引导性的发问。

“可以用药吗？我想直接用药治疗？”很直白的告诉我们，

需要药物治疗，为什么接下来不为患者先容医院的特色药物，采取视频远程治疗？而让患者必须来医院？我看武汉最好的妇科医院了一下患者的来电属于云南曲靖，由于皮肤病来院就诊的可能性比较小。

工作中，接听电话我时我习惯先看一下来电显示，对于本地及外地区的患者采取不同的咨询方式，可以进步咨询的转化率，增加医院的效益，当然条件是能切实为患者解除往病痛，有明显的治疗效果。

地域性强的一些病种，大家可以尝试一下。这个也不是绝对的，关键还是在和患者电话沟通过程中及时分析患者的需求，找到并解决它。

可是，大家忽略了一点，他们的营销效果非常好，而且正在向全国推广，即使是一个老掉牙的营销方式，也是行之有效的营销方法。

前面提到过，某某医院也搞过类似的营销……，我知道的结果是该医院没有成功，最后放弃了。

话题转回来，每个人都会有自己的熟悉，这种先进为主的想法，会让你在潜意识中拒尽接受某些思想，尤其是和你的思路有冲突的想法，这样的结果是，你只保存了你自己的想法，而把不同思路的信息拒之门外。

熟悉的地方没有景，门内开花门外香，外来的和尚会念经，都说明了一个事实。本地不受重视的，却受到外界的追捧。

为什么有人不屑一顾，却有人追捧，而原来不屑一顾的人经过事件冲击以后，也回往重新熟悉这个事实，那就是你把心窗封闭了的缘故。

虚心，就是虚心以待，将心里的位置空出来杭州京都医院，

往学习，这样才会有一个好的学习效果。

我们在培训咨询医师时，都会讲到这个题目，由于很多医院的咨询医师都工作了很多年，对你的培训根本不屑一顾，来听课只是给你面子而已，这样的效果是不可能理想的。

每个人实在都一样，打开你的心窗，你的视野会更广阔，视野有多大，事业就会有多大！

谈话双方，谁把握了发问权，谁就会占据主动地位。在咨询过程中，只有把握主导地位，才能把患者逐步引向终极目标——就诊。假如只是被动地回答题目，势必会变成东一搭西一搭的闲扯，终极结果是患者觉得没什么好问了就挂线，而不会做出就医决定，其成功率也就可想而知了。

以下是在接诊过程中被广泛运用，并且行之有效的提问技巧：

1、开放式提问

开放式提问可以引发患者思考，开启对话，建立流畅的沟通，让你巧妙地引导并控制整个对话过程，顺利发掘所需要的资讯。开放式问句经常运用到的字眼有：什么时候、什么地方、为什么、谁、如何等。

2、约束性提问

约束性提问就是限定沟通的背景，让患者对你的话题持持续的肯定态度，假如你可以让患者不断地说“yes”结果就“ok”了。

3、选择性提问

4、情境创造法提问。

让患者在决定选择医院之前，创造已经拥有的美好感觉，帮助她们想象医院为她们带来的欢快与好处。

5、反问法

咨询的过程中，当发问的主导权被患者控制时，这种情况下，不要直接回答，微笑、放松，简单解答后立即反问他一个题目。

留意：在咨询的不同阶段，交互运用不同的提问技巧。此外，你提的题目必须是患者能够回答的题目，或者是你即将给出答案的题目。

咨询电话接听步骤 网络咨询有很多种形式，其中重要的一步是转化为电话咨询，我们在实践中发现，电话咨询后的来诊量是可观的，比例高于单纯的网络咨询。

关键词：倾听、分析、定位、解答、提问

核心要点：在接听患者来电时，要把握主导权，让患者的思维顺着我们的引导环节走，而不能任其自由发挥。

接听咨询电话的步骤：

一、让患者打开话匣子

全面了解患者的基本情况，包括年龄、患病时间、曾经的治疗和疗效、花费等等。患者对自己的情况描述的越具体，我们下一步的工作就会越轻松，成功的机会就会越高。

通常在接听电话的开始，我们要以一些启发式的发问来打开患者的话匣子。

比如：打过招呼后，就问她：“请问您g型单螺杆泵是为自己

还是为朋友咨询呢？”然后顺理成章地问她：“怎么不舒服呀”、“什么时候发现的？开始是什么样的感觉呢？……”总之，要让患者有话可说。

二、猜出症状、点明趋势

根据患者对疾病的描述，正确猜出患者目前的症状甚至诊断至关重要。

三、找出动机、放大动机

这一步是需求分析，找出动机就是分析患者为什么打电话，放大动机就是增强患者对治疗疾病的迫切感。

四、找出顾虑，消除顾虑

对于患者反复纠缠的题目（一般是疗效题目），除了作肯定回答外，还要耐心细致地作层层递进的例证，切忌含糊其词或轻轻带过，尤其不能显得不耐烦。一般可以这样处理：首先作肯定回答，语气坚定地肯定治疗疗效，夸大临床已证实有效率达到多少，治过的人已经见到效果等等。

接诊艺术九法(转)

一、亲切法：在两分钟左右用热情的笑脸、诚信的眼光、主动迎接的文明用语和点头示意，送上一杯水，递上一张报等形体语言表示对“客人到来”的热情欢迎，用你的真情感动病人的心，消除陌生感。

二、同情法：接下对病友的叙述病史仔细听，从你的眼神、表情和对话中表示对病友的病情、久治不愈的现状、昂贵的药费、身体的病苦以示深切同情，这样他（她）会把心中的真情、隐私告诉你以获得同情，拉近间隔。

三、心理法：运用心理学了解他（她）的病情、治疗过程、对健康的熟悉、职业、家庭社会关系、财产状况、对疾病熟悉的误区等心理障碍、心理压力、心理承受力和心理收宫、消除心理障碍、疏导心理压力、增强心理积极兴奋度，帮助建立战胜疾病的信心。

四、哲理法：对病友的疾病、痛苦、经济除了给予同情心，还要用颇有哲学道理的语言解释，劝说和引导。

五、肯定法：医师的肯定态度就是表示对病友的责任心。有些病经治疗就。有些病早治可以消除并发症、防止癌变，如“宫颈炎”、“湿疣”、“疱疹”、“痔疮”等。医师假如说话支支吾吾，眼神飘飘忽忽，会使病友犹豫未定，进退两难，甚至抱怨而往，失往医病机会。

六、底气法：给患者树立信心，假如你专业精湛，学识渊博，临床经验丰富、责任心强，你就把你的底气和信心通过接诊传给病友，让他（她）们把自己的健康托付给你，早治早防，早日康复。

七、权威法：封建天子给医生封了个官，叫“医官”。既是“医官”就有一种权力，既竭尽全力保证病者治愈的权力。为了行使这种权力，医者必须留意自己的形象、人品、语言、医德医风、医风正，病人多。接诊要有力度，说话要有威信。

八、品牌法：品牌，是吸引病友的一股不可抗拒的气力。专家、教授和高年资的医师要靠自己的名声、名气和医院的品牌、品位吸引病人，占领市场，创造丰厚的收进，同时给予病友一流的服务。

九、预警法：对于经济稍差，终日忙碌工作的病友群，他们不重视自己的疾病，殊不知中国“宫颈炎”变成“宫颈癌”的病人每年增加13.15万人，且多数是年轻女性，世界每年死于宫颈癌女病人有25万；殊不知头痛、眩晕、失眠是生命已

亮起了红灯，身体“报警装置”发起了频频信号……很多病在初期抓紧治疗会大大降低并发症，癌变率，最大限度降低死亡率。所以在接诊中要非常重视这一点。

咨询医师应该如何培训最近与一个客户的接触，让我更加熟悉到，做事情是需要天赋的！

我接触过很多医院，他们的咨询医师一般都是年轻人。领导也许出于职业习惯，下意识以为，患者能问多深呀，咨询能解答清楚患者题目就行啦，以前我也是这么以为的。

而事实是，咨询部分是医院的窗口，无论是网络咨询还是电话咨询，咨询医师是患者接触到医院的第一个人，那么，他的素质就代表了医院的水平，由于他会留给患者第一印象。

这家医院充分熟悉到了这个题目，于是高薪聘请了一些有咨询经历的医师来做咨询，不限制年龄，不限制性别，只要有能力就可以。

当然，咨询效果也好的出奇，至少我以为，超过了我看到的任何一家医院。

经过对他们咨询的分析和研究，我发现了很多技巧的东西，核心就是关爱患者和人之常情，而不是医学知识。

还有，一个肿瘤患者的家属，她说，现在已经不是治疗的题目了，而是我们做子女的，应该尽一点孝心。呵呵，说到家属心里往了，而窃冬这个帽子好大。

而与人交流，的确是需要天赋的，怎么能说到患者的心里往，让患者下决心来你的医院，是技巧更是艺术。

这时，我想起一个治理上的案例，说某酒店的服务非常到位，每一位侍者都举止优雅、彬彬有礼，在你需要的时候会

及时出现，而平时你又感觉不到他们的存在。于是有人问酒店的治理者，是如何培训服务生的，达到如此境界。

回答是，我们根本不培训，我们只选择这样的人来做侍者。

1、扎实的医学功底

二、客服轮转，客服职员定期或不定期到临床上锻炼，尤其到住院部学习，从头到尾治理过一个病人后，你对该病种会有一个更正确的把握。

服务职员要长期保持良好的心态不轻易，很多客服都反映，今天上午所有病人都问一个题目，烦死了……我想每个医院都会碰到这样的情况，所以我一般对客服的治理不是很严格，上班时你可以听歌，可以聊天，喝水，起来运动几分钟……，但不答应有长时间占用精力的活动，比如大型游戏、看电影等等。

有人问了，这么宽松，怎么保证咨询质量？呵呵，那就看激励机制了，干好了，钱多多的，干不好，末位淘汰，用鞭子赶着干活尽对是下下策，让他们主动起来是最好的方法。呵呵，说到这里，我想起了“联产承包责任制”。

3、沟通技巧的运用

做任何事都有很多窍门，这些方法会让你事半功倍。比如在线咨询软件中的“快捷回复”功能，我想谁都会用，但你仔细观察一下，一百个人会有一百种情况。谁用的最顺手，谁会节省最多的时间。

4、营销意识的培养

我们经常发现，客服的业绩与他们的医学知识不成正比，而与他们的营销意识息息相关。当你的医学水平足以应付患者

的咨询，当你的心态不再轻易波动，当你的沟通技巧运用自如，这时，营销意识就是最后的瓶颈。突破了这一关，你就进进到营销高手的行列。