

2023年沟通分享闭环心得体会 有效沟通 心得体会(通用10篇)

心得体会是我们在成长和进步的过程中所获得的宝贵财富。那么你知道心得体会如何写吗？下面是小编帮大家整理的心得体会范文大全，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

沟通分享闭环心得体会篇一

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。

沟通分享闭环心得体会篇二

通过《管理沟通》的培训学习，受益匪浅，现谈谈我的体会。

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”！

沟通分享闭环心得体会篇三

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。

一个学期聆听老师的课程，对老师讲的课程颇有感触。总的来说，老师的教学方法使我们最大程度上学到知识，但要在以下几个方面加强则更加完美。

在学习管理沟通这门课程中，书上的知识运用因环境不同而变化，这就需要我们大量分析案例来更好的掌握这门课程。同时，分析案例可以增加老师与同学间的互动，调节课堂气氛，使我们在轻松的氛围下加深学习的印象。

与案例不同，模拟教学要求我们在模拟环境中展现我们所学到的知识。老师可制定一定条件，而我们则组成团队来演练一定环境下的沟通对话，最后老师点评需要注意哪些方面和问题。相信这样可以极大地激发我们的创造与表演热情，而老师您的教学也将更轻松。

不是论述书上的知识，而是要求我们讲述发生在自己身上的沟通故事，并运用学过的知识自我评价，再由同学和老师评论，这样可以帮助我们解决现实生活中的问题。

幽默教学可以使我们在上课时全神贯注，在学习中获得娱乐，而老师您的个人魅力也将增加！

最后在我们收获本课程带给我们的新知识的同时，深深感谢老师，老师的精彩课程令我们又向更高的沟通层次迈进了一步，沟通是一门学问，需要不断的去学习、体会及实践，在不远的将来，我们要将所学的知识进行揣摩、深入体会，真正运用到工作中去，达到学以致用。

沟通分享闭环心得体会篇四

沟通是人与人之间的桥梁，没有沟通就没有相互交流的平台。下面是本站为大家带来的沟通心得体会，希望可以帮助大家。

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。沟通是为了控制员工的行为，看看职工是否按要求去做，不沟通是不会知道的。沟通是为了激励职工，改善绩效。沟通是为了表达情感，分享挫折与满足。沟通是为了流通信息，强化信息，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。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，这要求我们要端正沟通的态度，从如何提高工作效能出发，加强与职工的交流。尤其要做好与职工的交流‘沟通的基本原理是关心，这要求我们要时刻关心职工的成长，鼓励职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职工进行交流，当职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。在进行沟通时要注意沟通的方法，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，要学会倾听，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。

今后我会努力做到：发挥主观能动性，勤于学习，重视理论与知识的获取；勇于实践，在实践中增长才干，并且善于总结，以积累经验，吸取教训，从而增强团结观念；时时反省、剖析自我，增强自我调控的能力，注重团结，扎扎实实干事业；容人容言，提高心理承受能力；既要有坦荡胸襟，容人之量，又要有心理承受能力，以事业为重，宠辱不惊。

在日常生活中，每时每刻我们都和别人在沟通，有言语上的沟通也有肢体上的沟通，而怎么样才能更好的表达自己的想法，怎么样才能更好的和别人融洽的沟通呢，这个学期我们通过学习《活学活用，沟通技巧》和老师细心的讲解，让我们了解了沟通也要讲究技巧，很好的沟通技巧能与人融洽的沟通。

良好的沟通能力让你走向成功。

这是书本封面的两句话，看似简单却贯通了整本书的内容，本学期我们学习的有各种各样的沟通技巧，如：语言沟通，礼沟通，情感沟通，形象沟通，目的性沟通，等等。通过书本上的形象的故事，和老师给我们观看的各种形象的关于沟通的视频片段，让我们了解了各种各样的沟通。沟通的方式有很多种，别人都喜欢听你对他说关心的话，赞美的话，感谢的话，认同的话，或是给他信心的话，而不是硬碰硬的和他说话，硬碰硬的说话只能起到相反的效果。

三思而后言，在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话。说话之前，先想想

自己想说什么，该说什么。很多人往往心直口快，根本没想到自己的言词可能对别人造成的伤害。因此说话不能不经过大脑，要经过考虑，学会换位思考。如果因为自己的一时失口，或者在与别人交流的时候做错了什么，这时就一定要立刻道歉。勇于认错是很重要的，所以一旦当你发现自己的言语伤害到他人的时候，千万不要碍于面子不肯道歉。每个人偶尔都会说错话。可是自己一定要察觉自己说了不该说的话，然后马上设法更正，之后再作解释。

沟通技巧在生活中是非常重要的，记得我学习沟通技巧之前，到外面吃饭叫服务员点餐的时候都喜欢说“喂，服务员。。。”，“喂，小姐。。。”。学习了沟通技巧之后，每当周末到南宁市外面吃饭的时候，把“喂”字取消掉了，使得服务员态度对我非常友好，怪不得以前每次点餐的时候服务员态度差的，原来是自己的沟通没有技巧，“喂”字，容易让人觉得不友好。一个人的外在形象会直接影响别人对他的印象，无论在何种场合与人沟通，你都要提前审视一下自己，看自己的表情是否柔和，语言是否温和，否则就该调整好自己的精神，调整好自己的语调，再与人沟通。

而在我们日常生活的时候，使用甜言蜜语也是最好的技巧，如看见别人穿新衣服，可以对他说你今天好漂亮啊，好帅啊，什么之类的赞美的话，要常对人说谢谢，书上说世界上没有人会拒绝溢美之词，再不习惯首赞美的人，也会在“糖衣炮弹”下没了脾气。因此如果自己平时在沟通时，失口，或者做错了什么，应该主动承担错误的同时对对方赞美几句，很快对方的气就能消了。

人与人的沟通，其实就是情与情的沟通，因此我们在与对方沟通的前提一定要是真诚的，真诚的与人去交流才能更好的交流更有效的去交流。

通过学习了这门课程，让我懂得了那么多的沟通技巧，让我在日常生活中能更好的和别人的去沟通，和别人建立好更好

的关系,让生活更加欢乐融洽。

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,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！

沟通分享闭环心得体会篇五

人际关系是一种对立统一的关系。人与人之间既有相互依存、互相吸引的一面，也有相互分离、相互排斥的一面。当相互依存占支配地位时，就表现为人际吸引，当相互分离占支配地位时，就表现为人际排斥。人际排斥对人际关系是有害的，有时甚至会对人际交往产生极大的负面影响。

（1）相处距离，首先是空间距离。在同一办公室、同一场合、同一活动圈内，都容易因经常相遇、接触、沟通、互相帮助

而建立起良好的人际关系，即友谊关系。良好人际关系的建立在于交往双方相互吸引产生的相互接纳，发现对方的思想、态度、兴趣、为人处事等有自己喜欢和感兴趣的地方，于是继续交往与沟通，在继续交往与沟通中达到进一步的相知，从而结为知交。

(2) 一个人的品格、能力影响着人际关系的建立。人们都羡慕优良、能力出众的人。真诚、坦率、乐于助人、谦虚、谨慎、严于律己、宽以待人的人，对人有吸引力；能力较强的人，容易引起他人的敬佩感，自愿与他建立良好的人际关系。一般来说，人们更倾向于喜欢精明又有小缺点的人，心理学上称此现象为“仰巴脚效应”。意思是指精明的人不经心犯点小错误，不仅不影响他的优点，反而使人觉得他也和常人一样，会犯错误，有平凡的一面，使人感到好接受，产生安全感。

(3) 由交往而建立密切的人际关系，重要的条件是交往双方的相互吸引。如果一方对另一方热情、羡慕，而另一方却表现冷漠、蔑视，就不可能建立良好的人际关系。引起交往双方相互吸引的因素是双方的相似与互补。

除了相似与互补能够导致交往双方相互吸引外，还有仪表也是一个因素。一个相貌举止端庄大方、谈吐优雅不俗的人，给人形成的第一印象总是良好的，这本身就是一种吸引力量，使人愿意与之继续交往，并对其言行多从好的方面设想、解释。这就有助于双方建立良好的人际关系。

(4) 人际知觉是指对人与人之间相互关系的认知。它包括一个人对自己与他人之间关系的识知和对他人之间关系的认知。人际知觉所认知的对象是人际关系。人际知觉的良好印象会促进良好人际关系的建立、维持和发展；相反，人际知觉印象的不良，则对良好人际关系的建立与维持起阻碍破坏作用。

沟通分享闭环心得体会篇六

虽然每个人的生活环境不同，文化层次不同，因而所追求的目标和理想也不尽相同，但是，在内心深处，每个人都会有自己不同程度的做人原则。

做人的原则应该是多方面的。比如说对待学习、生活、工作等，每个人都会有自己的原则，也就是说有个做人做事的底线，会有所为有所不为，懂得有些事应该努力去做好，有些事可以做，而有些事是绝对不能做的。

做人不能没有原则。没有了做人的原则，也就没有了衡量对与错的尺度，如果自己都不知道有些事该做，有些事不该做，那么，就很容易走入歧途，因为人是具有社会属性的，时时事事都要受到社会公认的法律和道德等准则的约束，不可能游离于社会之外。

做人要有原则，但这些原则也是与时俱进的。社会在不断发展，观念在不断更新，需求也在发生着不同程度的变化。在不同的社会背景下，法律和道德等准则会有所不同，这个时期这样做可能是对的，而同样的做法放在另一个时期就是错的，甚至是违法的。那么，做人的原则也要随着变化着的社会而不断调整。

做人要有原则，但还应当考虑到原则与发展的关系。有时候，做人的条条框框太多，并且养成了固有的行为习惯，则可能会束缚人的思维，让人失去开拓创新的精神，甚至思想僵化，很难适应不断发展变化着的社会环境。因此，人们在遵守做人的原则的同时，还要随时做出适当调整，使自己的做人原则时刻能够适合现时代的要求，不要让原则束缚和禁锢自己的思想。

在把握做人的原则上，要有个度。给自己定做人原则的时候，要合情合理，还要切实可行。人总是要有一点精神的，不能

没有追求，但是，要让自己感觉到目标经过努力是可以达到的，如果突破了这个原则，那么，太重的压力是让自己背包袱，会成为沉重的负担。做人，无论是做人的原则，还是目标和理想，最终目的是快乐，这样才能达到人生幸福的最高境界，活的太累，是永远快乐不起来的。

做人难，做个好人更难，因为做好人有原则，他有道德水准的约束，需要忍让谦和。忍：事临头三思为妙，怒上心一忍最高，小不忍祸端常起，互无欺各自平安！让：退一步海阔天空，让三分心平气和，能让人并非我儒，变干戈和睦常乐！谦：人有成绩莫自夸，骄胜自大无益多，历览天下许多事，成由谦逊败归奢！和：世上谁能无有过，莫为小事动干戈，和与人交受众敬，百忍堂中有太和！

说到底，做人做事都是要有原则的，也希望这些原则能够成为自己不断完善人生的起点，把握适度，不求最好，只求更好，在不断进步中快乐自己，奉献社会。

沟通分享闭环心得体会篇七

人类的基本需求之一是被别人理解。如果作为个体的独特性能被其他人正确地理解，我们就会有深切的满足感，相互之间的关系也会进一步深入下去。卡耐基曾经说过“一个人事业上的成功，只有15%是由于他的专业技术，另外85%靠人际关系、处世技能。”而处理人际关系的核心能力就是沟通能力。

一、护士与患者之间交流的特点和形式

护患交流的特点：即要面带微笑，语言亲切温柔，赋予同情心。交流要不失时机，且要有一定的针对性，切实为患者着想，使患者对医院、医生、护士有信任感。

护患交流的形式：一种是言语形式的交流，即利用语言来传

递信息；另一种是非语言交流，即面部表情、身体姿势、眼神与手势等。这两种形式在临床护理工作中缺一不可，甚至有时非语言交流更是取得患者信任、建立良好护患关系的重要环节。如果交流时不注意上述特点和形式，将产生交流障碍。

二、护患沟通技巧

护患沟通时注重心理疏导：焦虑、恐惧是病人共同的心理特征，而寻求尊重、关怀是病人的共同情感反应。对此，在护患沟通时，护士要善于运用心理疏通引导法，根据病人的认知程度，有针对性运用医学知识和临床护理实践经验，帮助病人分析治疗的利弊，认真恰当地解释疑问，进行有意识的积极引导，提高病人战胜疾病的主观能动性，实现心理认同。

倾听的技巧：倾听包括注意整体性和全面地理解对方所表达的全部信息，否则会引起曲解。倾听并不是只听对方所说的词句，还应注意其说话的音调、流畅程序、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。学习如何在沟通过程中集中注意力；不要打断对方谈话；不要急于判断；注意非语言性沟通行为，仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实感受。

如何结束交谈：顺利地结束交谈常为今后的交谈和护患关系打下良好的基础。在结束时，把交谈的内容小结一下，并要求病人提出意见以核实其准确性。可以表示由于病人的配合，交谈成功对制定护理计划很有帮助，并相约下次交谈的时间和内容，如对准备分娩的病人，你可说：“在您分娩前，我会与你详谈产时与产后的一些注意事项”；或“您先休息，下次我们再谈”等等。

总之，以病人为中心，尊重、同情、信赖、关怀和理解病人，很有礼貌地称呼病人，初次接触病人及家属要主动介绍自己，让病人了解自己，使病人产生信任感，自觉地将自己融于病

人之中，善于应用体贴的话语，同时多与家属交流，了解病人的详细情况和需要帮助解决的事情。在治疗和护理过程中充分体现爱心与真诚，适时恰当地使用幽默，使病人感到很熟悉，很亲切，双方在和谐愉快的气氛中充分发挥沟通的效能。做好护患之间的心理沟通，能有效减轻病人紧张、焦虑的程度，更好地配合护理工作，把护患双方紧紧连在一起，把患者带到健康的彼岸。

沟通分享闭环心得体会篇八

在日常生活中，每时每刻我们都和别人在沟通，有言语上的沟通也有肢体上的沟通，而怎么样才能更好的表达自己的想法，怎么样才能更好的和别人融洽的沟通呢，这个学期我们通过学习《活学活用，沟通技巧》和老师细心的讲解，让我们了解了沟通也要讲究技巧，很好的沟通技巧能与人融洽的沟通。

良好的沟通能力让你走向成功。

这是书本封面的两句话，看似简单却贯通了整本书的内容，本学期我们学习的有各种各样的沟通技巧，如：语言沟通，礼沟通，情感沟通，形象沟通，目的性沟通，等等。通过书本上的形象的故事，和老师给我们观看的各种形象的关于沟通的视频片段，让我们了解了各种各样的沟通。沟通的方式有很多种，别人都喜欢听你对他说关心的话，赞美的话，感谢的话，认同的话，或是给他信心的话，而不是硬碰硬的和他说话，硬碰硬的说话只能起到相反的效果。

三思而后言，在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话。说话之前，先想想自己想说什么，该说什么。很多人往往心直口快，根本没想到自己的言词可能对别人造成的伤害。因此说话不能不经过大脑，要经过考虑，学会换位思考。如果因为自己的一时失口，或者在与别人交流的时候做错了什么，这时就一定要立刻

道歉。勇于认错是很重要的，所以一但当你发现自己的言语伤害到他人的时候，千万不要碍于面子不肯道歉。每个人偶尔都会说错话。可是自己一定要察觉自己说了不该说的话，然后马上设法更正，之后再做解释。

沟通技巧在生活中是非常重要的，记得我学习沟通技巧之前，到外面吃饭叫服务员点餐的时候都喜欢说“喂，服务员。。”，“喂，小姐。。”学习了沟通技巧之后，每当周末到南宁市外面吃饭的时候，把“喂”字取消掉了，使得服务员态度对我非常友好，怪不得以前每次点餐的时候服务员态度差的，原来是自己的沟通没有技巧，“喂”字，容易让人觉得不友好。一个人的外在形象会直接影响别人对他的印象，无论在何种场合与人沟通，你都要提前审视一下自己，看自己的表情是否柔和，语言是否温和，否则就该调整好自己的精神，调整好自己的语调，再于人沟通。

而在我们日常生活的时候，使用甜言密语也是最好的技巧，如看见别人穿新衣服，可以对他说你今天好漂亮啊，好帅啊，什么之类的赞美的话，要常对人说谢谢，书上说世界上没有人会拒绝溢美之词，再不习惯首赞美的人，也会在“糖衣炮弹”下没了脾气。因此如果自己平时在沟通时，失口，或者做错了什么，应该主动承担错误的同时对对方赞美几句，很快对方的气就能消了。

人与人的沟通，其实就是情与情的沟通，因此我们在与对方沟通的前提一定要是真诚的，真诚的与人去交流才能更好的交流更有效的去交流。

通过学习了这门课程，让我懂得了那么多的沟通技巧，让我在日常生活中能更好的和别人的去沟通，和别人建立好更好的关系，让生活更加欢乐融洽。

09国贸2班

沟通分享闭环心得体会篇九

12行政管理朱长青 121307140 所谓沟通技巧，是指管理者具有收集和发送信息的能力，能通过书写、口头与肢体语言的媒介，有效与明确地向他人表达自己的想法、感受与态度，亦能较快、正确地解读他人的信息，从而了解他人的想法、感受与态度。沟通技能涉及许多方面，如简化运用语言、积极倾听、重视反馈、控制情绪等等。虽然拥有沟通技能并不意味着成为一个有效的管理者，但缺乏沟通技能又会使管理者遇到许多麻烦和障碍。

学习了一学期的沟通技巧，我掌握了与同事、上司、下属、客户等不同角色进行沟通的技巧。就拿与同事相处来说：与同事沟通尊重是前提，其次要有协作意识、善用微笑和幽默、与同事分享快乐、主动让利、聪明应对异议和分歧，融洽相处、虚心向老同事学习等。其实，在日常生活中，我并不是一个特别注重沟通的人。尤其现在离开家来到这个刚刚熟悉的的城市以后，身边都是刚刚认识的朋友，彼此不了解也就无法顺利沟通。那些离我远去的朋友也渐渐因不联系、不沟通而变得生疏。但自从学了沟通技巧这门课后，我变了，变得主动去沟通了。对身边的同学，我会主动和她们聊天；远方的朋友，我会偶尔打一通电话告诉她们我的近况并询问她们是否安好；对家人，我会每周六晚上打电话回去报平安。渐渐地，曾经陌生的宿友变得亲密了，要好的朋友更加要好了，亲爱的家人也更加安心了。正是沟通改变了这一切，让我的生活变得这么美好。

在日常生活中，每时每刻我们都和别人在沟通，有言语上的沟通也有肢体上的沟通，而怎么样才能更好的表达自己的想法，怎么样才能更好的和别人融洽的沟通呢，这个学期我们通过学习《活学活用，沟通技巧》和老师细心的讲解，让我们了解了沟通也要讲究技巧，很好的沟通技巧能与人融洽

的沟通。

良好的沟通能力让你走向成功。

这是书本封面的两句话，看似简单却贯通了整本书的内容，本学期我们学习的有各种各样的沟通技巧，如：语言沟通，礼沟通，情感沟通，形象沟通，目的性沟通，等等。通过书本上的形象的故事，和老师给我们观看的各种形象的关于沟通的视频片段，让我们了解了各种各样的沟通。沟通的方式有很多种，别人都喜欢听你对他说关心的话，赞美的话，感谢的话，认同的话，或是给他信心的话，而不是硬碰硬的和他说话，硬碰硬的说话只能起到相反的效果。

三思而后言，在我们和人沟通的过程中，往往会因为一句话而引起他人的不悦，所以要避免说错话。说话之前，先想想自己想说什么，该说什么。很多人往往心直口快，根本没想到自己的言词可能对别人造成的伤害。因此说话不能不经过大脑，要经过考虑，学会换位思考。如果因为自己的一时失口，或者在与交流的时候做错了什么，这时就一定要立刻道歉。勇于认错是很重要的，所以一但当你发现自己的言语伤害到他人的时候，千万不要碍于面子不肯道歉。每个人偶尔都会说错话。可是自己一定要察觉自己说了不该说的话，然后马上设法更正，之后再作解释。

沟通技巧在生活中是非常重要的，记得我学习沟通技巧之前，到外面吃饭叫服务员点餐的时候都喜欢说“喂，服务员。。”，“喂，小姐。。”学习了沟通技巧之后，每当周末到南宁市外面吃饭的时候，把“喂”字取消掉了，使得服务员态度对我非常友好，怪不得以前每次点餐的时候服务员态度差的，原来是自己的沟通没有技巧，“喂”字，容易让人觉得不友好。一个人的外在形象会直接影响别人对他的印象，无论在何种场合与人沟通，你都要提前审视一下自己，看自己的表情是否柔和，语言是否温和，否则就该调整好自己的精神，调整好自己的语调，再于人沟通。

而在我们日常生活的时候，使用甜言蜜语也是最好的技巧，如看见别人穿新衣服，可以对他说你今天好漂亮啊，好帅啊，什么之类的赞美的话，要常对人说谢谢，书上说世界上没有人会拒绝溢美之词，再不习惯首赞美的人，也会在“糖衣炮弹”下没了脾气。因此如果自己平时在沟通时，失口，或者做错了什么，应该主动承担错误的同时对对方赞美几句，很快对方的气就能消了。

人与人的沟通，其实就是情与情的沟通，因此我们在与对方沟通的前提一定要是真诚的，真诚的与人去交流才能更好的交流更有效的去交流。

通过学习了这门课程，让我懂得了那么多的沟通技巧，让我在日常生活中能更好的和别人的去沟通，和别人建立好更好的关系，让生活更加欢乐融洽。

09国贸2班

培训心得

一、要用心与别人交流，针对不同的人应了解他的基本情况和所要沟通的内容，要根据这些适当的改变自己的说话方式，语气，情绪状态。让他人感觉到我们之间是有共同语言，有些同样的感受。特别是在与客户谈话时贵在有诚意，态度要诚恳，语言要平实，语气要平和。要学会带着感情去做工作，让每一个对病人得到尽可能多的人文关怀。

二、学会倾听。与人交流不仅仅是指自己说，还包括听别人讲。做一个好的听众。在与人交往过程中倾听是很重要的，同样也是很难作到的，特别是在别人误解的情况下，要学会更多的去倾听，从中找到有价值的信息，以了解到我们之间的误会，然后选择一种让人容易接受的方式去沟通。特别是在与客户沟通时，从中获取更多需要了解的信息，也回答客户所想了解的信息，这在工作是很重要的。

三、学会换位思考。学会换位思考要求我们能感同身受、设身处地的理解对方，考虑到不同客户心理，让他们感受到自己同他们一样理解他们，把这种情感表达出来，能迅速拉近与客户之间的距离，为以后的沟通打下一个好基础。

四、与不同性格的人沟通要在语言风格和谈话内容上有所侧重。与直爽型性格的人沟通时，要简明扼要，干脆利落，直截了当，开门见山，不要拖泥带水、拐弯抹角；与互动型性格的人沟通时，要注意让对方参与进来，充分听取对方的意见和建议，采取商量的口吻，在讨论中达成共识；与内敛型性格的人沟通时，可以适当拉拉家常，关心对方的生活，等对方比较放松的时候，再进行实质性的问题。总之，用心揣摩每个人的不同性格，并在与他们沟通时区别对待，运用不同的沟通技巧，就能收到事半功倍的效果。

五、学会赞扬别人，在生活中，批评与赞扬下比较，大多数人会更喜欢听到赞扬，赞扬可以有效增加人与人之间的感情，消除隔阂，缩短人与人之间的距离，增加双方的亲近感。使他人感觉自己是完美的，能将自己积极自信是的态度给予他人，会提高你在人群中的凝聚力和受欢迎程度。

总之，人际沟通这门课程是能培养人的素养，把他与专业知识、社会阅历等综合素质相结合，使他能灵活运用到我们的生活中，这还需要我们通过后天的不断学习和实践锻炼，需要我们加强理论学习，从丰富的知识宝库中吸取营养、陶冶情操，才能“腹有诗书气自华”，以深厚的理论底蕴给人以启迪，在不断的语言沟通实践中，使每一种方法都能得到恰到好处地运用，不断丰富自己的语言沟通技巧和艺术，做好工作。

沟通分享闭环心得体会篇十

接到公司要大家学习余世维博士的《有效沟通》的通知时，我就想起了公司的企业服务理念“沟通从心开始”，“沟

通”代表中国移动通信从事的是一项旨在沟通千万人相互之间理解和信任的事业，而我们网络服务部则从事的是为大家提供良好的沟通工具。“从心开始”表明了沟通的态度，“从心开始”是沟通的基石和最高境界，只有用真心、用真诚去传情达意，才能使彼此的交流更为顺畅、更为高效、更为精彩。从公司的企业服务理念可以看出沟通的重要性，沟通对于公司，对于为我们每个成员的重要性。

待我认真观看了余世维博士的《有效沟通》之后，使我从中获益匪浅。从他的课程中我深刻体会到了沟通是门学问，而我是不断学习 and 提高的。

在我们的日常工作内部的沟通在沟通方向上有向下沟通、水平沟通和向上沟通，在余世维博士的《有效沟通》的第五部分中均提到了这三种对象的不同沟通方式。

“一个人对所有的部门都要多体谅，多学习、了解、沟通、询问。与平行部门沟通一定要双赢，要证明出来。”这一点在我们代维管理的日常工作中是会处处体现出来的。作为代维管理员，我们除了对代维公司进行考核和管理，还有很大一部分的工作重点在与公司其他各个部门的协调，使得代维工作的顺利进行。作为数据代维管理，我日常要沟通的部门有西城区的各营业厅、分公司的综合部、宏站代维管理、线路代维管理、市公司的信息服务中心和传输中心等。有时候与众多部门沟通时难免会有沟通困难的时候，在这时候有时会有牢骚，会有怨气，尤其是工作在半夜的时候，再不得已就求助于领导帮忙。学习之后，我想是不是有时候我找错地方了，该张三负责的，我找李四去了；是不是有时候是因为工作流程的问题，而不是人家不及时处理呢？多学习，多询问，熟悉各部门的职责范围，熟悉各部门的工作流程，使沟通有的放矢。确定正确的沟通对象，找到良好的沟通方式，以正确的沟通态度，达到双赢的目的。

“自动报告工作进度——让上司知道；对上司的询问有问必

答，而且要清楚——让上司放心；充实自己，努力学习，才能了解上司的语言——让上司轻松；接受批评，不犯三次过错——让上司省事；不忙的时候，主动帮助他人——让上司有效；毫无怨言的接受任务——让上司圆满；对自己的业务主动提出改善计划——让上司进步。”很多时候我们会觉得和领导无话可说，见到领导不说像老鼠见了猫，也只是问个好就过去了，只有在工作中遇到困难了，实在是解决不了，眼看到期限了，才找领导去了，然后被领导一顿臭骂。想想工作中有么，曾经有过吧，因为和领导的沟通不及时，使得上司没能及时掌握工作进度，还好没有延误工作，只是挨了一顿批评。接受批评，不能再犯这样的错误，在日常工作中，要及时和上司沟通，自动报告工作进度。数据业务发生故障时，客户的感知是最直接的，什么时候不能上网了，什么时候能用了，客户对于故障时常把握的也很准确，但是数据业务维护时设计的专业也多，那么在发生问题时就要及时和上司沟通，便于上司准确把握工作进度，对于工作中发生的偏差也好及时修正。

在实际工作中我们每个人要端正沟通的态度，以如何提高工作效能为出发点，加强交流，求同存异，确保工作成效。有效沟通光有心态和关心还是不够的，还要求主动即主动支持与主动反馈。正确的沟通心态，积极主动的沟通方式，有助于减少彼此之间的误会，促进工作开展。