# 大公司沟通工作总结(汇总47篇)

来源：网络 作者：蓝色心情 更新时间：2025-05-27

*大公司沟通工作总结1广西大学 530004[摘要]高校图书馆员通过与读者的信息沟通，帮助读者了解馆藏文献信息。加强图书馆员与读者的信息沟通，能够更大限度地利用资源，发挥图书馆的作用。本文从如何克服沟通障碍、运用沟通技巧、提高沟通能力、拓展沟...*

**大公司沟通工作总结1**

广西大学 530004

[摘要]高校图书馆员通过与读者的信息沟通，帮助读者了解馆藏文献信息。加强图书馆员与读者的信息沟通，能够更大限度地利用资源，发挥图书馆的作用。本文从如何克服沟通障碍、运用沟通技巧、提高沟通能力、拓展沟通途径和强化有效沟通等五个方面，对加强图书馆员与读者间的信息沟通这一问题进行探讨。

关键词 ]高校图书馆；馆员与读者；信息沟通

高校图书馆是师生交流学习、拓展知识的场所，高校图书馆内的氛围很大程度上反映了一个学校的学风建设。馆员与读者间的信息沟通，不仅能够帮助读者准确、高效地查找文献、利用资源，而且能够拉近两者之间关系，促进图书馆和谐氛围的构建。

一、信息沟通的内涵与作用

信息沟通，管理学理论解释为信息在者与接受者之间传递，并且接受者对信息做出反应的过程，这一过程包括信息、传递、接受和反馈四个部分。现在大多图书馆员与读者间的信息沟通是交互式的咨询沟通（读者咨询，图书馆员回答、解释；馆员信息，读者观看），这种沟通方式限制了高校图书馆的信息流通速度。

信息沟通本身的职能是综合社会所有输入信号并实现在社会范围内的传播。对高校图书馆来说，馆员与读者间的信息沟通，有更多的具体意义：一、培养读者信息意识，让读者通过主动获取信息、自主筛选信息，找到自己所需要的信息内容；二、快速传播信息，借助图书馆读者数量多、流动性强的特点，馆员可以有效地传播最新资讯，帮助读者了解各学科各领域的研究动向；三、根据反馈情况，及时调整沟通方式，有效提高图书馆服务质量。

二、阻碍高校图书馆员与读者信息沟通的因素分析

信息沟通包括信息的、传递、接受、反馈四个环节，每个环节都可能被干扰，从而对信息沟通产生影响，甚至打断沟通过程。在图书馆员与读者进行信息沟通时，馆员的表达方式、信息的呈现方式、读者的状态等都会影响信息沟通的效果。

首先，信息的。图书馆员要注意所信息的准确性、具体性、针对性。读者会根据自己需要对周围信息进行筛选，所信息太过宽泛，无法引起读者注意。其次，信息的传递。信息所使用媒介也非常重要，图书馆内主要有两种，屏幕展示和语音广播。一般来说，语音广播更容易引起读者注意，效果好于屏幕展示。但图书馆需要营造安静的学习范围，信息更多采用屏幕展示的方式，使读者可能错过很多重要信息。然后，信息的接受，这与读者密切相关。信息的接受发生障碍，主要有两种：1.信息太少，找不到需要的2.信息太多，筛选不到合适的。最后，信息的反馈。这一环节的障碍主要是信息反馈的缺失。原因主要有：读者对信息不感兴趣没有做出反馈，没有有效的信息反馈采集机制，馆员对读者的信息反馈把握不准确。

三、高校图书馆员与读者的信息沟通途径探讨

加强高校图书馆员与读者间的信息沟通，要从信息沟通的四个环节入手。只有克服各个环节的干扰因素，才能更好地提高信息沟通效果。现从克服沟通障碍、运用沟通技巧、提高沟通能力、拓展沟通途径和强化有效沟通等方面，分别针对信息沟通四个环节中的各种干扰因素进行探讨。

1、克服沟通障碍

沟通障碍主要是指信息传递的双方，即图书馆员与读者之间，存在信息沟通困难。馆员与读者，由于在自身知识体系、思想观念、个性特点方面存在差异，造成沟通障碍。要克服沟通障碍，要从馆员、读者，以及沟通方式（信息、接受、传递）三个方面入手。首先要保持平等互助的心态，沟通双方是平等关系，在交流过程中要态度端正，努力克服性格、文化上的差异，真诚友好地进行交流；然后选择合适的交流方式，面谈更加灵活自如，邮件方便快捷，书面留言更有针对性，根据交流双方的闲暇时间、所处地域选择合适的交流方式。

2、掌握沟通技巧

图书馆员要具备良好的沟通技巧，才能在信息沟通过程中游刃有余。首先馆员要提高沟通意识，乐于、善于与读者进行沟通。然后在沟通过程中熟练运用沟通技巧。沟通技巧主要包括信息的技巧、传递的技巧、接受的技巧。信息时，符号、色彩、数字的使用和搭配；信息传递时，声音与图像的搭配，口头表达时亲和力的表现；信息接受，主要是对读者信息反馈的识别和反映。例如，在介绍专业性较强的期刊杂志信息时，可以在放置该专业书籍的位置进行屏幕播报或设置展牌；在图书馆使用提示音，表示屏幕上有新消息正在播报；与读者直接进行沟通时，要注意读者的表情变化，确定信息沟通是否成功。

3、提高沟通能力

图书馆员的学习内容多是与资料整理、图书馆管理有关的知识，工作对象更多是书籍，所以沟通能力相对较弱。人与人之间的沟通，是建立在共同的话题之上的。图书馆每天都要迎接各种专业各个年龄段的读者，要实现与各类读者的有效沟通，馆员必须努力拓展自己的知识面。让所有馆员精通各个学科，显然是不可能的任务，但要实现与读者的有效沟通，并不需要太“专业”。图书馆内可以通过划分区域，要求馆员熟悉自己所负责区域的专业类型，能够大体介绍各专业框架，以便帮助读者进行信息搜寻和筛选。

4、拓展沟通渠道

图书馆员与读者的信息沟通并不仅仅局限于图书馆内，随着数字信息技术的应用和普及，大多高校图书馆都在学校网页上开辟专栏，甚至建立独立网站，而且很多不同高校图书馆实现了资源共享。新技术的应用，不仅实现了资源的有效利用，更为信息沟通提供了更多渠道。开通馆员在线服务，建立图书馆的公共微博、微信号，都成为现代图书馆加强与读者信息沟通的重要方式。馆员要熟练掌握并使用网络计算机、智能手机等现代化信息沟通工具，利用好网络平台，加强与读者间的信息沟通。

5、强化有效沟通

及时总结信息沟通过程中的经验和教训，是提高馆员沟通能力的重要方法。有效的沟通是指馆员在与读者进行信息沟通时，通过信息，让读者接收到并做出信息有用的反馈。强化有效沟通，即强化成功的信息沟通过程，深化对成功信息沟通过程的印象。馆员可以在回顾的过程中，总结沟通经验，熟悉沟通技巧，提高沟通能力。

要提高信息沟通效率和质量，信息、传递、接受、反馈，四个环节都需要加强。加强高校图书馆员与读者间的信息沟通，不仅要注重培养馆员的沟通能力和乐于助人的品质，同样也要从应用新型信息沟通媒介、增设交流平台、提高读者沟通反应能力等方面，完善图书馆的信息沟通体系。

参考文献

[1]李姝丽.图书馆员与读者信息沟通问题的探讨[J].农业网络信息·信息资源建设与管理,

[2]张冬梅.高校图书馆馆员与读者信息沟通刍议[J ].中国科技信息.

**大公司沟通工作总结2**

1、 对重要的内容和认为患者及家属不易理解的内容，应及时多次的告知患者及家属。让其了解的更充分，更完整。

2、 对于费用的增加，尽可能详尽的向患者或家属解释清楚，不能因为费用的问题而影响医患之间的关系。

3、 加强医务人员在沟通方面的培训， 尽量让患者及家属充分了解医务人员所告知的内容。

4、 入院当日的知情同意告知和医患沟通尽可能在当日完成，并签字确认。

时光飞逝，不知不觉又迎来新的一年，会务服务工作总结。在即将过去的XX年年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，现对XX年年的工作做一个总结。

**大公司沟通工作总结3**

本学期，共召开了两次大型的家长会，开学初一次，主要总结上学期的工作、介绍开学初的学习表现、传达下一步的工作和学习要求；利用期末复习前的时间召开了家长会，将孩子一学期的表现、学校、班级开展的一系列活动及时反映给家长，让家长有了一个知晓我们工作的机会；针对期末复习给家长提了一些建设性的建议，以便家长可以针对孩子自身实际去辅导，去教育。从家长会后，孩子们的表现来看，家长会应该是开出了实效，收到了良好效果。

**大公司沟通工作总结4**

XX年年7月，因部门人员变动，我被调至办公室，从事公安查询、外部文件签收、工会、办公耗材、食堂管理等工作。后期，又接手信息采编、会议记录、联通之窗、行政库管理等工作。

至11月底，共接待公安查询300次左右，并做到态度热情，严格按照公司规定办理。收发外来文件90份左右，做到及时上传下达，不延时，不误事。报送信息20篇，采编联通之窗2期。

家园沟通，是指教师与家长协力解决教育问题，提升对幼儿的关心，共同分担教育责任。针对这些，我们把家长工作的重点放在以下几个方面，并取得了较好的效果：

1、切实做好常规性的家长工作。为了使家长能经常性地了解孩子在幼儿园的情况，我们利用早晚接送的时间主动与每一位家长进行沟通，班级里的重大活动如需家长配合的，我们都以书面形式通知家长，使家长了解各个活动的目的和任务。每月收发的《家园联系本》也是我们与家长进行沟通的桥梁，有些家长在联系本上认真详细地记录了孩子的成长，有的向我们反馈孩子通过各个主题活动在家的良好表现与习惯等，也有家长针对孩子的表现向我们请教家庭教育的方法或疑问，我们都尽可能地答复，让家长更多的了解孩子的发展情况，积极争取家园协调一致共同促进幼儿的健康成长。

2、积极争取家长资源，丰富主题活动。每个主题活动即将开展，我们通过家园栏及时向家长介绍主题活动的目标和一些主要的活动，使每位家长了解班级正在开展的活动。在主题活动《走进春天》中，班里好多家长都带孩子共同寻找了春天的秘密、从家带来了蚕宝宝的饲养记录；在《我爱家乡》中请家长帮助幼儿共同制作了高楼、收集各种车子的照片……随着主题的开展，在家长的大力支持与配合下，使我班的主题活动得以顺利有效的开展。

3、组织亲子活动，拉近家园距离，增进亲子感情。我们开展了“庆祝六一”亲子活动，通过我们的热情邀请，全体家长参与了此次活动，家长和孩子一起随着热烈欢快的乐曲跳韵律操、玩猜谜语、做手工等游戏，每个幼儿的脸上绽放着欢乐，每个家长的脸上荡漾着快乐，家长们都说，时间过的太快了，和孩子一起

活动做游戏真开心，不仅锻炼了身体，还加深了与孩子之间的感情。

4、充分发挥家园栏优势，交流沟通的作用。一学期以来，我们坚持定时更新家园栏内容，每周在家园栏公布教学活动计划，让家长能更加主动、更加直接了解孩子的情况，使家园联系更加快捷、频繁。

家园合作，拓展教育资源，让每个家庭都成为幼儿园的合作伙伴。

**大公司沟通工作总结5**

家访是幼儿园工作中不可缺少的一个组成部分，它可以使教师更深入地了解幼儿在家园不同生活环境中的表现。每次家访活动，主要是针对有特殊问题的幼儿进行，如：性格内向的孩子，生活自理能力差的孩子，单亲或离异家庭的孩子等。通过家访，找出造成孩子性格特殊的原因，然后对症下药，使孩子向着健康的方向发展。除了早晚接送孩子进行随机家访指导、电访之外，我们还要求老师根据实际情况进行走访，并做好详细的家访记录和个案、小组、集体案例分析。

**大公司沟通工作总结6**

在日常的工作中，我注重关心每一名会务接待组员工的精神状态和工作面貌，发现员工有精神不佳的状况，会及时进行沟通，了解他们的思想状况，帮助他们调节好自身的工作状态，避免将负面的情绪带到会务接待的工作中去。此外，我还要求每一名员工要不断总结自身工作中的不足，不断学习掌握各项技能，发挥自身所长，通过合理有效的手段，调动整个会务接待组的工作热情，共同做好会务接待工作。

新的一年即将到来，在新的一年里，我将团结带领会务接待组所有成员做好以下几方面的工作：

**大公司沟通工作总结7**

今天的班主任经验交流会开得非常成功，主要表现在以下两个方面：一是老师们讲得都很实在，能够和自己的工作实际相结合，把平时工作中的所思、所感、所想展现出来供大家分享，给大家一种亲近感、真实感，感觉这些事儿就发生在我们身边;二是老师们讲得很生动。

我想，原因在于平日里老师们真心地把班主任工作当成了一种事业去对待，在工作的同时没有忘记研究和思考，并结合现代教育理论去审视和辨析，进而形成了一套行之有效的管理思路和方法。淳朴的语言，真情的告白，像滴滴清泉，润泽着老师们的心田。鲜活的案例，感人的故事，引起我们内心强烈的震撼，让我们无不感到激动和敬佩！原来，在我们40位班主任老师中竟埋藏着这么多感人至深的教育情结。在此，请允许我代表校委会向所有的班主任老师真情的道一声——您们辛苦了！

班级是学校教育的基本组织单位，班主任是班级的领导者、组织者、指导者，在学校教育教学管理、全面推进素质教育中，具有特殊的地位和独特的作用。班主任是学校对青少年学生进行思想道德教育和管理的骨干力量，在学校教育链中处于关键环节，在学生全面健康成长过程中起着导师作用;班主任是负责协调本班各科的教学和沟通学校与家庭、社会教育之间的联系，是构建“三位一体”教育格局的纽带和桥梁。

班主任的教育观念、工作方式、心理健康教育的意识和能力，对学生有深刻的影响，往往成为学生健康成长的楷模和启迪者。从某种意义上说，班主任队伍的素质和水平如何，是提升优质教育，满足人民群众对优质教育需求，尤其是实现班级德育工作优化的一个重要因素。

由此看出，班主任在班级管理中扮演着多重角色，班主任不仅是班集体的指导者，还是文化知识的传播者，新一代灵魂的塑造者，学生心理的保健者。建立一支观念新、能力强、数量足、素质高的班主任队伍，是一所学校打造品牌、塑造形象、健康发展的根本，也是推进区域教育实现现代化，全面、协调、可持续发展的关键。下面，我讲两个方面的问题。

一、作为一名班主任要具有“三心”。即“责任心”、“爱心”和“平常心”。

1。责任心。承担一项工作的同时也就担起了一份责任，作为一名班主任，同一般老师比较，责任更加重大。学校的工作涉及方方面面，每一项工作最终都要到班级去落实。这就是人们常说的“上边千条线，下边一根针”。教书育人是学校的责任，落实到班级，就要通过学生行为习惯的养成、学习能力的培养等方面去实现，而每一项指标都要通过一些具体的教育教学活动去实施。

这些活动开展的质量如何就会直接影响着教育的效果，而要取得好的效果就必须有艰苦的付出。再者，学生家长把孩子送到你的班级，同时也对孩子的发展给予了厚望，希望自己的孩子在你的班级能够得到好的发展，希望通过班主任的耐心教育和疏导，帮助孩子养成好的学习习惯，形成好的思想品质，成为一名品学兼优的好孩子。因此，作为一名班主任，要有一种责任意识，这就是要对学生负责，对家长负责，对学校负责，同时也是为自己负责。

2。爱心。近代教育家夏丏尊说：“没有爱就没有教育”。师生之间的情感是否融洽关键在于教师对学生是否热爱，爱在师生间架起了一座信任的桥梁，它沟通了师生间的思想，协调了师生之间的关系，给学生创造了一个温馨和谐的学习环境。

要施爱于细微之处，施爱于意料之中，施爱于批评之时，施爱于学生之间，施爱于教学之余。首先，对自己要以身作则，为人师表，孔子曾指出“其身正，不令而行;其身不正，虽令不从。”其次，对学生要公正合理，无私无偏。教师要怀着满腔热忱和执著爱心去对待学生。就是说，要想教育孩子，首先应该去爱孩子，爱是教育的.力量和源泉。

3。平常心。首先，应视班主任工作为一件非常快乐的事情。整天跟学生们在一起，充满了年轻人的乐趣，仿佛回到了欢乐的青少年时代，怎么会不快乐？学校给了你做班主任的机会，同时也给了你施展才华的空间，你可以在这块田地里尽情的施肥、浇水，精心培育一颗颗幼苗。

其次，从某种意义上说，没有没有问题的学生，学生正处在青少年阶段，生理心理发育还未成熟，是非观念尚未明晰，自制力还很差，不可能没有问题。正因为学生们有这样那样的问题，才需要我们去教育和疏导，否则，我们就失去了存在的价值。我们的水平，也正是在不断的解决学生各种问题的过程中得到了提升。

面对有问题的学生，正确的做法应该是将其视为一种资源，然后耐心的去寻找解决的方法。积累的方法和案例多了，你便可从容面对各式各样的问题，就会变得睿智，驾驭班级就会得心应手。

二、作为一名班主任要具有“四种意识”。即“全局意识”、“规则意识”、“创新意识”和“质量意识”。

1。全局意识。学校是一个大集体，而这个大集体是由一个个班级小集体组成的。班级是学校集体的最小单元。班级虽小，但是从办学方向、办学目标等方面必须与学校保持高度的一致。每个班级的工作做好了，学校的整体工作才能够朝着健康的轨道迈进。反之，哪一个班级出现了问题，都会影响学校的生存和发展。所以，作为一名班主任，要站在学校整体发展大局的高度来审视和对待自己的工作，始终从全局的利益出发，将班级的命运和学校的命运紧密的联系在一起。

2。规则意识。常言道，没有规矩不成方圆。作为一名班主任，首先要严格要求自己，做到以身作则，率先垂范。打铁先得自身硬，作为班主任，要时时、事事、处处给学生树立榜样。其次要给学生定下许多的规则，在班内，规则即班规，可以由大家来定，由大家共同来遵守。要建立一系列考核和奖惩机制，激励表现好的同学继续发扬，督促表现差的同学继续努力，长此下去，良好的班风就会逐渐形成。

3。创新意识。随着时代的发展和社会的进步以及知识更新速度的加快，人们认识事物的水平也在不断的提高，传统的教育方法已难以适应新的形势。所以说，我们不能总是拿着我们小时候老师教育我们的方法去教育现在的学生。要走进学生心灵，去发现学生的内心世界，要真心与学生交友，悉心倾听孩子们的心声，潜心研究，不断创新，及时归纳总结，逐步形成适应时代发展的班级管理的方式和方法。

4。质量意识。要树立正确的教育质量观。学生兴趣爱好较为广泛，发展方向尚未确定，所以，要注重学生的全面发展。要多一把尺子去衡量学生，注重发现和培养学生的个性特长，为孩子的全面发展创设良好的空间，而不仅仅是培养部分学习成绩好的学生。

当然，学习成绩到什么时候也是衡量一所学校、一个班级教育质量的重要指标，这与学生的全面发展是不矛盾的。一名优秀的学生，往往不只是文化成绩好，其他表现也不错。一个好的班级，往往不仅是学习成绩好，而且纪律卫生也不错，班内特长生也比较多，团队意识强，运动会成绩也往往排在年级前列。要始终把质量作为班级生存和发展的生命线，牢牢的抓在手上。

近年来，随着我校生源的变化，对班主任工作提出了更高的要求，班主任专业化素养亟待提高。新形势下如何做好班主任工作，这需要我们不断的实践和探索。

希望通过这次交流，不仅要提高我们班主任自身的理论素养和管理能力，而且要学习其他班主任工作中的新思想、新理论、新方法和新技巧等，不断改进自己的工作方法和提高自己的工作能力，有效促进我校的班主任工作更加科学化、规范化、专业化，提高德育的实效性，促进学生全面健康和谐的发展。

希望大家“把听懂的做出来，把做好的说出来”，以“达到三个转变、实现三项提高”。达到三个转变：即转变观念、转变方法、转变行为;实现三项提高：即理论水平提高、业务素质提高、管理实效提高。

今后后学校还要进一步加强班主任工作专业化培训，通过学习——反思——研究——总结——实践，这一有效途径，“提升”班主任专业化素养。把班主任工作提高到新的层次。“学习”就是要精心读好几本书，“反思”就是要反思工作中遇到的问题，“研究”就是带着这些问题用研究的眼光和方法审视自己的教育教学行为，寻求解决问题的办法，“总结”就是总结班主任的经验，改进班主任教育工作的“实践”，

最后，我坚信，只要大家不断总结，勇于探索，大胆创新，就一定会开启自己的智慧之门，揭开班级管理的奥秘！

**大公司沟通工作总结8**

20xx上半年，我委在区委、区政府的正确领导下，坚持以科学发展观为指导，紧紧围绕国际旅游岛建设大局，统一思想，团结协作，圆满完成了上半年的各项工作任务。

>一、上半年职责工作完成情况

(一)加强调研工作，及时分析研究经济社会发展情况。积极协调各有关部门收集分析全区国民经济和社会发展情况，切实做好全区经济社会发展计划执行情况的分析和研究工作，完成《美兰区一季度经济分析》、《镇域经济分析报告》。积极配合完成统筹城乡一体化发展的情况调研、材料编撰和项目申报工作，完成《美兰区镇域经济社会发展基本情况、存在问题及建议》等调研材料的撰写、上报。

(二)狠抓责任目标落实，责任经济指标完成较好。20xx年以来，我们积极加强对国家产业政策的研究，紧密结合区域资源特点，搞好经济运行情况的分析监测，积极推进项目管理和服务等工作，保证了全区经济总量的提升和新的经济增长点的培植完善。全区社会生产总值预计完成亿元，同比增长;全社会固定资产投资预计完成亿元，同比增长;城镇居民人均可支配收入12346元，同比增长，农民人均纯收入6083元，同比增长10%。

(三)积极协调上级主管部门，做好投资项目的申报工作。20xx年，我区向市发改委申报城乡统筹期间重大投资项目68个、总投资约510亿元。

(四)不断完善服务机制,项目审批扎实推进。20xx年是海口市的第二个项目建设年，区发改委加大了项目审批力度，截至目前共审批政府投资项目1个，投资金额220万元;社会投资项目30个，投资金额约92亿元。

(五)积极调查协调，责任重点项目顺利推进。20xx年根据区委区政府工作部署，我委负责希尔顿酒店及三青山5A及红树林旅游项目的推进工作，发改委从实际出发，加大了服务、协调力度，目前，希尔顿酒店项目已主体封顶，进入装修绿化阶段，三青山项目游客服务中心建设已接近尾声。

(六)大力推动公务车整治，车辆定编工作有序进行。完成《美兰区党政机关及直属事业单位公务车编制方案》及《美兰区党政机关一般公务用车管理办法》，并下发实施。

(七)大力推进慵懒散奢贪整治和五大工程。根据区纪委《机关作风纪律整顿》方案，我委及时召开了动员会，并制定了我委作风纪律整顿方案，该项工作在我委得到了认真执行。严格按照区五大工程办的工作部署和要求，不断加强责任路段及联系点的环境综合整治工作，巩固五大工程整治成效，确保按时完工作任务。

(八)尽职尽责，顺利开展政府投资项目概算审核工作。截至目前，20xx年已提交了19个政府投资项目概算进行审核，送审金额1821万元，审定金额1529万元，核减金额292万元。

在全面落实以上各项重点工作的同时，切实做好机关廉政建设、效能建设、国民经济动员、协调服务等其他方面的工作。

>二、20xx下半年工作安排

(一)落实区委、区政府、上级部门交办的其他工作，以及强化本单位各项目标责任制管理、抓好机关效能建设、党风廉政建设等各项日常工作。

(二)做好项目的审批和服务工作。在项目审批职权范围内，进一步解放思想，做好项目的立项、审批服务工作。并围绕项目建设搞好服务工作，了解项目建设情况，掌握项目建设进度，帮助项目建设单位协调解决项目建设过程中存在的问题和困难。

(三)继续跟踪责任重点项目建设工作。协调相关单位、业主，推进项目的按时投资、建设。

(四)继续探索实施政府投资项目概算审核工作。为政府投资项目的顺利开展，打好基础。

(五)做好演丰计划单列镇建设的调研协调工作。积极配合演丰镇，在市、区城乡统筹领导小组的指导下，完成上级富赋予的领导小组办公室职责。

(六)深入开展调查研究。结合经济运行过程存在的问题和情况，紧紧抓住区领导关注的经济热点、社会难点问题，有针对性地开展一些课题调研活动，对重大问题及时进行分析研究，提出可行性的政策建议。

**大公司沟通工作总结9**

一、全方位学习，提高自身业务素质

在实习期间，我努力做到：在思想上跟上公司的发展步骤；在行动上规范自己作为销售人员的行为；在工作上不断增强原则性、科学性、预见性和创造性。同时在公司发展战略理论和业务技能的学习中摆正工作与学习的关系，首先保障工作的时效性，在此基础上，尽量利用课余时间，始终坚持全方位的学习云技术对企业信用信息服务的优势，注重学习效果。积极参加公司业务学习，力求学深、学透、弄懂、弄通，并且做到了理论学习联系实际工作这一点。另外，我还十分重视与单位其他优秀销售人员的思想交流，经常向一些工作经验丰富同事学习，在学习的过程中，及时解决自己的思想问题和实际工作中所遇到的问题。

二、思想上注重理论联系实际

金电联公司销售工作任务重，业务强，具有较强的业务性，是一项需要长期坚持乃至不断提升的工作，因此将销售理论知识学习融入实际工作。在向的工作上，我结合实际情况，促进工作的开展，特别是在具体工作执行中必须把原则性和灵活性有机的结合起立，实事求是的办事。向众多中小企业宣传信息云服务，推动各个中小企业逐步实现以先进的信息技术手段代替人力采集方式，有效解决中小企业传统信息不准确、滞后、采集成本较高等问题，实现了中小企业信用生成、动态监管和信用评价，有效实现创新的信息技术与金融服务的完美结合，高效解决中小企业融资难的问题。

三、工作上执增收之笔著效益华章

力戮同心，攻坚克难，不断创新增加销售业绩，努力完成了公司规定的销售任务，有力支持了金电联行公司的发展。截至目前为止，总共完成的销售业绩元（请客户根据实际情况填写）。这组看似简单的数据，却饱含着我倾心公司销售工作所付出的心血和汗水。心系公司发展，在艰辛的工作中著华章。回顾入职的历程，出差北京怀柔、天津、合肥等三个地区进行业务谈判，我用专业的知识，辛勤的耕耘不断探索，走出了一条具有特色的销售新路子。

通过这次业务谈判，我更加深入的了解到公司的融资业务深的广大中小企业的喜欢，能够大大加快这些企业的资金周转速度，降低企业的停工风险，增加运营能力。

但是在入职过程中，我仍然存在一些问题：从目前自身的状况看，我自认为还不是一个合格优秀的销售工作人员。在平时的工作中，仍然没有突破自身的缺点，心理素质还不够高，还有待大力挖掘自身的潜力；还需要进一步了解金电联合公司各个产品对中小企业准确获得信息起到积极的作用，以及每个公司适合哪种融资业务，只有深入了解这些情况，才能够更大限度的帮助企业解决发展过程中获得信息的一系列问题。

通过总结入职工作情况，在以后的工作中我需要重点做好以下几个方面的工作：首先根据这段时间公司的融资销售情况和市场变化，有计划的划分重点工作区域；二是:对于老顾客和固定客户，都应该经常保持联系，稳固现有客户群；三是，除了拥有这些老客户的同时还需要不断去获取更多融资的信息；四是要不断加强业务知识学习，不断开拓自身的视野，采取多样化的形式，然后将自身的业务知识和交流技能更好的结合在一起，从而能够更好的做好以后的业务工作。并且结合工作实际，引入科学的销售理念，加强了业务知识学习，不断提高销售水平。在未来的道路上，我会更加努力，争取再创新高，为公司的业务发展贡献自己一份微薄的力量。

**大公司沟通工作总结10**

一位父亲领着自己的孩子来到了办公室。中年教师看见孩子家长来了，忙给家长让座，让其坐下来好好谈谈孩子的问题。“家长，您看，这孩子上课根本就坐不住，没有上课的概念，文化课的学习对他来说就是折磨，还影响其他同学。您看他对画画挺擅长的，在绘画方面很有天分，您就没有想过让他去一个艺术类学校学习么？”“老师，说实话，我自己的孩子我了解。我的孩子在文化课方面确实不开窍，他绘画不错，让他去艺术学校学习我也想过，但是总觉得孩子最起码得把初中给上完了再说，您说对吗？”中年教师很理解家长的心情，也不好多说什么，尽量还是尊重家长的意思。但既然选择继续留班，为保证班级纪律不被破坏，需要家长和孩子做出一些保证来约束孩子的行为，家长也欣然答应了。

上面两类教师遇到问题与家长交谈的方式截然不同，显然后者的处理方式更易于让家长接受，因为那是一种平等的交流，互相尊重，目标一致，爱心满满。但是我在与家长接触时很明显的也犯了青年教师常犯的错误：遇事冲动，较死板，对学生和家长缺乏耐心，疏于自省总结，没有顾及他人感受。我早该认识到，其他青年教师可能就是我的反射，缺点早就暴露在众目睽睽之下了，我应该取其精华，去其糟粕的。

作为一名班主任，切忌对家长缺乏尊重，尤其是当学生犯了错误或成绩不佳时，不应该简单地把家长叫到办公室开“政治课”甚至“训话课”，弄得家长下不了台。这种做法缺乏人性化，又容易刺伤学生与家长的自尊心，容易使他们在冲动的驱使下做出不明智行为。

尊敬家长、善待家长是教师应有的美德，不论家长是学识渊博的学者，还是不识一字的白丁，在我们眼中，他们都是可敬的人，他们可以放弃自己最重要的时间来关心孩子的成长，可以节衣缩食供养子女接受教育，可以风里来雨里去为子女的幸福奔波……因此，我们在恨铁不成钢之余，更应该冷静下来，考虑家长的感受，试着进行换位思考，积极帮助家长研究对策，寻求科学有效的教育方法。家长不可能人人都是教育家，但是我们班主任却可以通过看专业书籍多为家长提供一些家庭教育经验。

只要我们把自己对学生的那份爱心、耐心和责任心充分地流露给家长，让家长觉得我们是真心实意地关心和爱护孩子，我们所做的一切，都是为了让孩子能成为一个优秀生，以常人的心态，用朋友的方式与家长交谈，就一定能得到家长的理解、支持和配合。

从来到这个世界那一刻开始，沟通就伴随着我们，它存在于我们日常工作、生活的方方面面。当今社会是一个信息爆炸的时代，沟通是人与人之间交往的桥梁，没有沟通就没有相互交流的平台，而沟通员工是否按照你的意思去做。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。我们需要在平时的工作中，加强与员工的交流，切实指引员工的行为，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，把握工作的持续、良性的发展方向。沟通的基本问题是心态。

管理者要端正沟通的态度，绝对不能有一点自私、自我、自大的心态，要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，关心员工的成长，随时随地注意员工的状况与难处、需求与不便、痛苦与伤心，作为管理者要主动的和员工进行交流，当员工出现困难时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里，觉得品管部与制造部之间的沟通，检验员与产线员工间的沟通还很欠缺，大部分人心里还是觉得这是两个对头的\'关系，更需要进行有效的沟通。生产部追求的是产量，是效率，品质部追求的是质量，是效果。虽然核心价值与使命不一样，但其实是殊途同归的。高产出不一定就是低质量，高质量也不一定会低产出。

其实说到底是人的问题，两个部门对质量的认识上不一致，才会出现对问题的看法不同。所以，要根本上处理与解决这两部门的矛盾，首先是大家对质量管理的认识达成一致，那样首先就应该多沟通，有效的沟通。只有生产部门和质量、技术部门的紧密结合才能使我们公司的产品具有更强的竞争力；只追求生产产量而不追求产品品质，这......

**大公司沟通工作总结11**

通过下午的学习和讨论，大家一致认为，XX的工作报告实事求是，全面地回顾了去年的工作，客观地阐述了集团公司面临的形势和存在的问题，科学地安排部署了今年的工作任务。总结成绩客观公正，分析形势深入透彻，安排工作严谨周密，工作任务明确，重点突出，整个报告充分体现了求真务实、勇于开拓、锐意创新的精神，坚定了大家的信心，极大地鼓舞了全体干部职工的士气。

集团公司已明确20XX年为“发展落实年”，现在的关键在于落实。能否抓好落实既反映一个企业的精神状态，又体现企业的工作作风，既关系到领导干部的形象，又影响群众信心，因此我们全年工作将重点围绕进一步推动落实展开。各单位要迅速将大家的思想统一到抓好落实这一基本思路上来，力戒形式主义，大力发扬脚踏实地、埋头苦干、求真务实的工作作风，重实际，说实话，务实事，求实效，把集团公司各项工作部署落到实处。

**大公司沟通工作总结12**

医患沟通是现在医院医务人员必须具备的一种基本技能，在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。医护人员对患者的人文关怀、尊重、沟通是影响服务满意度的关键因素。建立良好的医患沟通制度可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，增加医院的综合能力。

从上所见，医患沟通对医务人员和患者的重要性。20XX年下半年医务科每季度对眼科的医患沟通进行检查，发现下半年的医患沟通存在较多，现在对下半年的检查做出如下总结：

>一、存在的问题：

1、极个别家属不能充分理解医务人员所告知的内容，或者告知时理解了，但在手术后效果不理想时，又说医务人员在术前未告知清楚。

2、极个别医务人员未在患者入院当日就完成医患沟通签字，可能由于医务人员去签字时，患者或其家属不在病房，导致当日未完成签字。

>二、做的好的方面：

1、对与手术、麻醉、高危险诊疗技术、特殊治疗检查、输血、使用血液制品、贵重药品、特殊耗材等的使用均签知情同意书，告知患者及家属，让其了解。

2、对于自费的药品、耗材等均告知患者及家属，并有书面材料。

3、医务人员在患者入院时进行了医患沟通，并签订了知情同意书。

>三、改进措施：

1、 对重要的内容和认为患者及家属不易理解的内容，应及时多次的告知患者及家属。让其了解的更充分，更完整。

2、 对于费用的增加，尽可能详尽的向患者或家属解释清楚，不能因为费用的问题而影响医患之间的关系。

3、 加强医务人员在沟通方面的培训， 尽量让患者及家属充分了解医务人员所告知的内容。

4、 入院当日的知情同意告知和医患沟通尽可能在当日完成，并签字确认。

**大公司沟通工作总结13**

一年来，在园区领导的正确领导下，在各局室同事的关心配合和大力支持下，紧紧围绕“夯实统计基础”这一目标，我在统计线上一步一个脚印的`朝着我努力的方向前进着。我想无论我做什么都会干一行爱一行,既然我从事了这份工作，就要爱岗敬业，尽职尽责的去认真完成我的工作。一年中工作总结如下：

1、统计这份工作要求我：首先要敬业，要用积极的态度全身心的投入工作;第二要以严谨细致的态度对待工作。在工作中要严格要求自已做到一丝不苟;第三要有责任心，工作对我们来说就是一种责任，我们有义务尽心尽责的去完成,去负责;第四是工作的高效率，对我来说提高工作的效率就是要多学习，从学习中汲取更多好的知识;第五是保密性，也就是对数据的保密。

2、努力做好统计服务工作：围绕省市提出的统计服务要求，主动做好面向园区企业的信息服务工作。一是进一步加强统计信息发布工作，热情做好统计信息咨询服务。二是努力搞好基层企业统计信息网站建设，使之成为发布统计信息的主平台。

3、认真做好工业能源统计工作：认真贯彻落实省市工业统计会议精神，进一步理顺规模以上工业统计关系，切实做好规模以上工业统计上报工作。统计的内容主要包括：一是工业产销总值及主要产品产量(b201)表的每月汇总上报、二是工业企业主要经济指标(b202)表的每月汇总上报、三是规模以上工业企业能源购进、消费与库存(p201)表、四是规模以上工业企业水消费(p206)表的季度汇总上报。规模以上工业企业现全部实行统计联网直报数据，必须与统计部门审核认定的数据保持一致，并在规定的时间内进行网上直报。

积极贯彻国家能源统计制度。落实了能源统计人员和工作责任制、召开能源统计会议进行部署和业务培训、努力做好能源消耗主管部门协调工作。认真落实各项能源统计工作。一是努力做好了重点能耗单位的每月能源报表上报工作;二是做好了规模以上工业企业能源季报的上报工作;三是开展重点能耗企业进行跟踪监测，及时纠正重点能耗企业统计过程中存在的主要问题。

5、认真及时地完成园区内各部门交办的工作及各项中心工作：在顺利完成每月须上报的各项报表之余，用自己平时所积累的知识，尽自己最大的能力去配合其他部门完成各项中心工作，在工作中找快乐、找朋友、找价值。

20XX年的工作思路和计划

20XX年，在提高工作效率的同时，确保提供真实、准确的统计数据。在不断提高创新意识、竞争意识和服务意识的同时，努力做到思路创新、制度创新、工作创新。我重点将做好以下几项工作：

1、规范统计基础台帐，努力夯实统计工作基础：逐步建立起各项报表的基础台帐，形成良好的记录汇总登记习惯，重点保存好各类的普查台帐，做到有事可依。再者，做好统计工作制度是保障，队伍是关键，只有提高基层统计员业务素质，保证基层统计工作队伍的相对稳定，才能保证基层统计工作的连续性和严

密性，才能保证统计基础源头数据的质量，才能促进统计工作朝着“快、精、准”的目标不断迈进。

2、充分发挥统计信息咨询服务功能，统计自动化建设取得新进展：继续加快全园统计信息数据处理自动化建设步伐，针对性的展开平时的工作，不断完善与企业之间的网络平台，实现零手报，确保网上直报工作能够更快更稳的进行。

3、统计质量方面取得新的突破：在工作之余，提升自己综合素质，强化专业知识，多向专业统计人员及领导学习，弥补自身的缺憾，由不懂到懂，由肤浅到深入，由难到易，在学习中找对策，慢慢的把各类专业报表消化透彻，尤其现在工业能源统计都实行网上直报，通过年报工作的接触，使我觉得要做好统计这项工作绝非草草了事，它能让人学到很多专业知识，每项指标间的衔接和平衡关系都是学问。再者，不管是固定资产投资上的新开工项目还是技术改造项目，所有的资料都具有规范性，从整理到上报再到审核，每个环节都是紧扣项目的真实性，因此今年的工作将会是一个新挑战，我已做好准备，通过努力付出，使统计数据质量有新的突破。

4、根据目标完成考核：根据年初下达的目标，配合部门其他工作人员努力完成各项考核工作，经常关注企业情况，及时向上级领导反馈意见，完成每项工作指标的考核上报工作。

总的来说，这一年自已也是以抱着感激的心情迎接工作的考验，从工作中我也认识到，工作时，首先要以宽恕平和的心态看待工作中遇到的困难，正确评估自己的能力和价值目标，并进行必要的心态调整，努力培养乐观大度的良好性格和得之不喜，失之不忧的态度，提高自己的抗干挠能力，有效转移注意力，使个人的心态在工作中得到转移、释放、调整，消除紧张与疲劳。成才，一样的青春，一样的梦想，我将以更加饱满的热情投身到工作中去。

**大公司沟通工作总结14**

思考是永恒的主题。六周实习说长不长说短不短，细细回味起来，的确有许多值得思考值得总结的地方。下面我将从以下两方面总结我的联想实习生活

店面实习

店面实习拉开了联想实习生活的序幕。两个星期的站店经历将我带入了it业，让我在竞争愈发激烈的一线it产品销售中不断了解、不断学习、不断成长。

作为实习生活的开端，九鼎百脑汇东店为我提供了一个不断自我完善的环境。在这里，我不仅了解到了一线销售的流程，掌握了一些灵活有用的销售技巧，更学到了许许多多做人做事的道理。大概可以从以下四点总结自己在店面实习中的所得

一、实习中，首先要找准正确的自我定位。实习的目的主要是开拓视野，了解销售流程，熟悉一线销售环境，并不是单纯的卖机器，更重要的是了解客户反映的问题，了解联想电脑的性能优缺点以及产品运营中的问题。

二、要学会适应环境，营造和谐融洽的实习氛围。每个店面对每个人来说都是一个新的环境，要学会让自己面对的环境向有利于自身发展的方向改善。想要很好的融入一个新环境，首先要具备良好的沟通交流能力，沟通中要做到主动真诚，讲究沟通技巧；其次要放低姿态，注重细节，人和人的相处都是建立在心态地位平等基础上的，只有放低姿态才能与店员融洽相处，只有在细微处表达对店员的关怀，在细节上体现对店面的关心，才能让关系变得融洽；要学会换位思考、理解包容，不要总是抱怨店长对实习生的定位不公，要学会理解店面的难处，要做到虚心询问、认真请教，真诚地和人心对心交流。

三、实习中学到的销售技巧与领悟的销售素质。实习中，我不仅了解了许多产品知识，更切身体验到了销售中的学问与技巧。其中包扩店面陈列、引领顾客、分析顾客、产品讲解等方面的技巧。一线销售一定要能吃苦、有耐性，坚持激情与责任并重的工作作风，全心全意的给顾客带去满意的服务，才能把握住销售机会。

四、通过横向比较店面间的竞争与差异，发表自己对店面发展的一些看法。比较远东、仕德、九鼎三家商各自特点，阐述店面布置、店员水平等因素与销量的关系。如远东一般的全国连锁店无论是店面布置还是店员水平都更专业、更严谨，这与其良好的销量也是息息相关的。正因为如此，公司应加强对店员的产品知识、销售技巧、服务礼仪、企业文化等方面的培训，才能进一步加强店员的归属感与工作热情。

公司实习

店面实习结束后，四周的公司实习接踵而来。联想××分区舒适的办公环境让我提前体验到了白领的生活，联想集团深厚的企业文化让我明白了中国it巨人如何站起，联想员工高度的工作激情与责任感让我体会到了工作的意义。

公司实习中包含了日常工作、校园推广策划和各种培训，系统而充实。

关于日常工作

**大公司沟通工作总结15**

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。社会是一个大舞台，纷繁复杂。人生在世免不了要和别人沟通交流，国家没有了外交，那就意味着落后，落后了就意味着挨打；单位没有了联系，那就意味着信息不通，信息不通就意味着危机；人没有了交流，那就意味自闭，自闭就意味着自拢。

沟通是人与人之间进行信息交流的必要手段，每一个社会人都离不开沟通。沟通是一种态度，不是一种简单的技巧，当然沟通一定要讲究技巧。沟通双方的态度是会影响沟通的效果。在沟通中，有一点也是非常重要的，那就是要尊重与你沟通的对方。同时也要学会去适应对方，了解对方在想什么。将来我们参加工作，在工作中，我们首先要尊重每一位顾客，尊重每一位同事，尊重我们的上司。在与顾客的沟通中，我们要想顾客之所想，让他们感受到我们是真诚的为他们服务。在与同事的沟通中，不管他们是否有你优秀，都不能有我能做好他们就一定要做好的想法，不能像要求自己一样去要求别人。不要责怪，要多赞美，多鼓励。在与上司的沟通中，要准确的理解上级传达给我们的信息，毕竟所处的位置不一样，所考虑的问题也不一样，这就在很多时候造成了我们对信息的误解，并将错误的信息一直传递下去。

管理离不开沟通，沟通隐含在管理的各个职能中，并贯穿于管理的整个过程中。无论是计划、组织、协调，还是领导、控制、决策，都与沟通密切相关。可以说，在企业生产经营活动中，到处都存在沟通。所谓管理沟通，是指为了实现组织目标，管理者把信息、观念或想法传递给其让他人的过程。要理解这个概念，需把握以下四点：

一、管理沟通是一种有目的的活动；

二、管理沟通是一个互动过程；

三、管理沟通强调的是理解能力；

四、管理沟通是多层面的沟通。良好的管理沟通是实现企业目标的保证，

因为：

一、管理沟通是实现有效管理的基本保证；

二、管理沟通能够促进企业与个人的和谐发展；

三、管理沟通能够稳定员工的思想情绪，改善企业内的人际关系；

四、管理沟通有利于收集资料与分享信息；

五、管理沟通能够调动员工参与管理的积极性，增强员工的责任感；

六、管理沟通能够激发员工的创新意识，使决策更加合理有效。

**大公司沟通工作总结16**

在领导的关心指导下，在同事的支持帮助下，我勤奋踏实地完成了本年度的`本职工作，也顺利完成了领导交办的各项任务，自身在各方面都有所提升，但也有不足，需要将来不断学习、不断积累工作经验，运用所掌握的知识弥补自身还存在的缺陷。现将这xx年的学习、工作情况总结：

一、踏实的工作态度：

xx年来，我坚持工作踏实，任劳任怨，自觉维护公司企业形象，妥善地做好本职工作，尽量避免工作中出现任何纰漏。

行政文员是属于服务性质的工作，且比较繁杂。

1）每天我都认真做好各项服务工作，以保障业务部、单证部、船务部、财务部及设计部门工作的正常开展。

2）文员日常的工作内容比较琐碎，需要细心、谨慎，且不能疏忽大意，更不能马虎潦草。

3）在行政部经理交办的各项任务中，我都认真去完成且均能及时地完成。

4）在自身建设方面，我充分发挥自己的主动性，上半年本人的公司部门经理也对我的人格进行了相关的培训，通过公司内部的培训课程，让我受益匪浅，感觉到公司其实就是一个大家庭，每个人在公司都有自己的位置，每个人在公司都有发展的空间，我在公司也有发展的空间，在未来我将努力做到更好，做到更好。

二、尽心尽责，做好本职工作：

我首先参与起草了公司的年度工作计划、月度、季度、年度、年度总结，有经验总结，也有不足之处需要改进。

5、由于是新成立的公司，来到这里的时候对于公司还不是很了解，需要学习的内容还很多，所以尽快的熟悉公司情况，学习公司的各项规章制度，了解自己负责的工作范围内的相关知识，这样才利于更好的开展工作。

6、由于是刚踏上实习期，对公司还不是很了解，所以在很多事情上还不熟悉，需要多向领导及同事多请教，多向其他人学习。

7、由于刚来公司时间很短，一切对于我来说都是新鲜的，也是陌生的，所以我很快了解公司情况，在公司的安排下，我被安排到了总办公室，并接受了总办公室主任的岗位培训。在总办领导的安排下，我先后接受了总办和公司领导的安排的各项工作，在这里我要特别感谢总办领导和同事对我的入职指引和帮助，感谢他们对我工作中出现的失误的提醒和指正。

通过这两个多月的学习，使我对公司概况和工作流程有了较深刻的了解，对自己的工作也逐渐进入了状态。

**大公司沟通工作总结17**

干部交流是干部开阔视野、丰富经验、经受锤炼、增长才干的有效途径。近年来，我们××市紧紧围绕培养锻炼年轻干部这一重点，坚持以深化干部人事制度改革为突破口，积极推进多元化干部交流，有效地促进了年轻干部的交流锻炼和全面成长，改善了各级领导班子的年龄和知识结构，也为我市培养造就一支素质比较好、能够担当重任、经得起风浪考验的领导干部队伍提供了坚强的后备人才保证。现将工作总结如下：

>一、精心组织，统筹安排，增强干部交流的科学性和规范性。

1、干部交流是一项政策性、规范性、系统性很强的工作。交流工作组织好了，可以实现人适其事、事得其人，达到预期的目的和效果，反之则会造成盲目交流、用人不当，背离干部交流的初衷。为规范有序地实施干部交流，我们除积极营造有利于干部交流的良好氛围外，着重抓了以下三方面工作。

2、超前规划。实施超前规划是做好干部交流工作的前提。近年来，我市每年都要对市级机关、乡镇领导班子进行一次全面考察，及时掌握各级领导班子的运行情况。在此基础上，对各个班子逐一分析排队，拟订出每年班子调整和干部交流的总体计划。对在同一单位、同一职位任职时间较长、需要轮岗交流的，我们都提前拟订交流方案。对乡镇紧缺的经济型、城建型、行政管理型领导人才，特别是乡镇正职人选，我们更是着眼长远，超前规划，制定干部交流选配预案。对缺少后备人选的党外干部必配单位和女干部优配单位，我们也是从全市干部一盘棋的角度，制订了党外干部和女干部交流选配预案。

3、制度规范。完善交流制度是做好干部交流工作的保障。为规范我市的干部交流工作，我们制订出台了《关于进一步加强党政领导干部交流工作的意见》和《党政领导职务任期制暂行规定》，对干部交流的范围、对象、纪律等都进行了严格规定。为突出对年轻干部的培养，我市还制定了《关于加快培养选拔优秀年轻干部优化党政领导班子结构的意见》和《党政领导班子后备干部工作办法》，对年轻干部、后备干部的交流工作作了明确规定。年轻干部下基层挂职锻炼、公开选拔领导干部、中层干部竞争上岗，是干部交流的有效载体，在促进年轻干部交流工作中发挥了积极作用，为规范这些工作，我们均制订出台了相应的管理办法。

>二、拓展渠道，多元交流，增强干部交流的灵活性和针对性。

多元化干部交流是指通过多种渠道、采用多种手段对干部进行多角度的交流。实施多元化干部交流，有利于改善领导班子年龄、知识结构，有利于促进干部换位思考，增强大局意

1、识和全局观念，也有利于加强机关与基层之间的沟通、理解，促进工作上的协调共振。同时，更有利于让一大批年轻干部到基层、到艰苦环境中摔打磨炼、锤炼才干，增强驾驭复杂局面的能力。为此，我们探索建立了三种干部交流机制。的横向交流，如在市级机关通过开展公开选拔副局级领导干部和中层干部竞争上岗横向交流年轻干部，近年来我市通过公开选拔到副局级领导岗位的21位干部中，有9人是通过部门横向交流到位的，去年以来通过竞争上岗录用的54名中层干部中，也有一大批干部是通过跨部门交流到岗位的。

2、纵向交流机制。即指市级机关与乡镇及有关企业之间的干部交流。近年来，针对乡镇、市属企业经济型、城建型、行政管理型人才比较缺乏的实际情况，我们坚持每年从市级机关、事业单位挑选一批大专以上学历、年龄在35岁以下的比较成熟的年轻后备干部放到乡镇及有关市属企业担任领导职务。去年以来，我市共选派了35名市级年轻机关干部到乡镇直接从事招商引资、经济管理和城镇建设，一方面充实加强了基层领导班子的力量，改善了专业结构，激发了班子活力，另一方面也使市级机关年轻干部补上了基层一线锻炼这一课。与此同时，考虑有些乡镇领导干部长期在基层工作，由于受环境和地域的限制，其思想观念、工作视野和管理能力与市级机关领导干部相比在层次性、规范性方面可能会有所欠缺的情况，我们在交流市级机关干部到乡镇工作的同时，每年也安排一批多年在乡镇工作的干部交流到市级机关任职，以丰富他们的阅历，提高他们的领导层次。去年以来我市从乡镇交流到机关的共有55人，通过交流也帮助一些干部解决了后顾之忧。

>三、强化管理，严格纪律，增强干部交流的实效性和严肃性。

干部交流工作既要体现出对干部队伍建设和年轻干部培养锻炼的重要性，又要充分体现出组织行为的严肃性。特别在年轻干部的岗位交流过程中，组织的关爱、严格的管理，对他们的健康成长显得尤为重要。

1、强化知识培训。干部交流到一个新的岗位，由于受工作经历和所学专业的限制，将有一个比较长的适应过程。为使被交流干部能尽快适应岗位、进入角色，我们十分注重干部交流前后有关知识的强化培训。如针对近年来从机关交流到乡镇任职的年轻干部比较多的情况，去年以来我们分期分批安排他们到上海外贸学院进行招商引资和经济实务培训，到南京大学进行行政管理和城市规划建设管理培训。为进一步拓宽他们的视野，我们又选送他们到新加坡进行了学习深造。对下派挂职年轻干部的培训，我们更是紧抓不放，第一批80名机关干部下基层挂职前，我们举办了青年干部经济实务培训班，帮助大家补充一些经济实务知识，挂职中期，我们又专门分二批安排到上海外贸学院进行了为期一个月的学习培训，使挂职干部在挂职锻炼的同时，得到了理论知识上的充电。

2、实施跟踪考察。干部交流后，由于工作环境、业务范围、人际关系等都发生了较大变化，因此对其应对环境能力、适应工作能力、与人交往能力将是一个全面考验。为及时掌握了解干部交流后的表现情况，我们建立了交流干部跟踪考察制度，一方面结合每年机关、乡镇班子全面考察，对新交流新下派干部进行重点考察了解，另一方面对下基层任职锻炼、选派挂职锻炼和帮扶集体经济薄弱村的年轻干部，则实行定期考察制度。如对前年下基层挂职的80名机关年轻干部，我们坚持每半年到挂职单位实地考察一次，了解他们工作表现及实绩，对表现突出的及时予以提拔使用。通过跟踪考察，在一年挂职期中期就有6名同志得到了提拔使用。

3、严肃组织纪律。由于部门间管理职权有大小、经济收入有高低、机关与乡镇间工作环境有差异，这些都给干部交流工作带来了一定难度，特别是一些由大单位交流到小单位、由经济收入较高的单位交流到经济收入较低的单位、由机关交流到乡镇工作的同志，或多或少会存在些想法，从而影响情绪，影响工作。针对这些情况，我们一方面从制度着手，明确规定干部交流纪律。一方面积极做好交流干部的政治思想工作，凡是被交流的干部，市领导及组织部门必须找其谈话，做好深入细致的思想工作。对干部交流后出现的思想上、工作上的苗头性问题，我们组织部门及时找他们谈心谈话。同时，对干部交流过程可能出现的带人、带车等不正之风，我们也作了制度规范，凡不按规定办理的我们坚决予以纠正、处理。对单位主要领导或掌握一定实权的干部调动，我们还要及时做好离任审计工作。

**大公司沟通工作总结18**

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，可是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不一样厂家的生产要求不一样，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

**大公司沟通工作总结19**

沟通，每个人都知道它的定义，是为了一个设定的目标，把信息、思想和情感在个人或群体间传递，并且达成共同协议的过程。但是如何能保证沟通的实际效果呢？做为督查组这个部门，有效沟通是在工作中需必备的一项技能，带着对知识的渴望，进入了今天柳青老师的专题讲座《沟通的技巧》。

首先是讲解的是沟通的三要素：

①要有一个明确的目标；

②达成共同的协议；

③沟通信息、思想和情感。

就是在沟通之前要有一个事件、异议或需明确的事项，然后通过语言交流或其他方式，获得双方一致认定的一个结果。

如何保证这沟通过程的顺利进行，达到共同的协议呢？这就要注意方式和技巧，首先要了解沟通对象的人际风格，是属于哪一方面的性格的人。属于分析型的人办事认真严肃、有条不紊、有计划有步骤，动作少，面部表情少，因此，与属于分析型的人进行沟通，要注意细节，遵守时间，要有记录避免有太多的动作，尽量避免眼神的交流，身体后仰。属于支配型的人办事独立果断，热情有能力、有作为。与属于支配型的人接触，需讲究实际效率、不要有太多的寒暄，直接说出目的，声音宏亮，充满信心，要有强烈的目光接触，身体要前倾。和谐型的人比较有好、合作、有耐心，与这种类型的人接触，他所关注的是双方良好的合作关系，喜欢别人的赞赏，与之交谈时需时刻充满微笑，说话要注意抑扬顿挫，并追求他的意见，要有频繁的目光接触。表达型的人比较外向、直率有好，动作多、话多，与这类型的人交流时，需创造良好的气氛，眼神看着对方，声音宏亮，要伴有肢体动作，只见森林不见树木，要比较宏观的看事情。

了解了沟通对象的人际风格，并顺应他的性格去沟通问题，创造良好的沟通氛围，会加大双方之间有好的合作关系，取得彼此认同的协定结果。督查的工作中需要沟通的事情比较多，听了这一讲的课程，我受益匪浅，在工作中常常因为与员工的沟通、分公司总办的沟通或部门负责人的沟通不畅，而导致矛盾或误解，因此掌握沟通的技巧，方能使各部门之间、员工之间合作愉快，通过今天的培训，我总结了以下受益点：

1、与员工之间的沟通，需友好、态度要端正，勿浮躁。

2、要设身处地认真聆听，切忌听而不闻。

3、不要以权力压制对方，观点要明确，对事不对人。

4、换位思考，但又不失原则性。

5、在遵循企业制度的前提下达成共识。

6、不在乎对方的态度，以理服人。

与各种性格的上司打交道中也根据领导不同类型的领导风格，给出了不同的应对措施。我觉得我的领导是控制型、互动型、事实型三者的结合，其中三方面的风格她都具备，即严格又认真，且比较有权威，因此说服上司需掌握以下技巧：

1、选择适当的提议时机（在心情愉快的时候）。

2、提议时数据要有很强的说服力。

3、设想上司的质疑。

4、说话要简明扼要。

在下午的课程中讲解了赞扬部下和批评部下要掌握的技巧，通过培训并结合实际工作，我吸取了以下益处。督查组的部门虽人员不多，但是工作涉及检查的内容较多，检查范围很广，权限也比较大，因此要具备的专业知识、工作技能要求会很高，因此下属们的工作压力也比较大，而且现在基本都是新人，出错的几率也较多。如何能够把各项工作做到最好，做为督查组主管要谨慎对待。

因此在对下属下达命令时，一定要正确传达命令的意图，下达命令时态度要和蔼，强调工作的重要性，赋予下属更大的自主权，共同探讨状况，并让部下及时地提出疑问，是保障所传达命令与事项圆满完成的前提。

在员工工作成绩优异或对某一项工作圆满完成、或各项考核数据达到优异时，就需要进行适当的赞美，但是如果没有掌握赞美部下的技巧，就会导致部门其他人员的态度不端正或情绪低落，不思进去，因此赞美员工时首先态度必须真诚，赞美的内容要具体，注意赞美的场合，并适当运用间接赞美的技巧。

**大公司沟通工作总结20**

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自我。坚持多出去走走，坚持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

**大公司沟通工作总结21**

在领导的指导、同事的帮助下我顺利的完成了xx年的各项工作的同时还存在很多的不足，在新的一年里我会努力提高专业知识，多学习汽车相关销售维修保养知识，了解销售流程，对在电话中有疑问的客户可以做到应对自如。同时对于工作中由于方式方法可能不对等原因对其他同事造成的不便深感抱歉。在新的一年里我会积极调整方式方法，希望20xx年工作愉快。

客服工作无小事，千里之行始于足下。也许有的人会认为前台客服工作是打打杂，但我并不这么认为。通过这段时间的切身体会，由学生向社会人转变，我学习到了很多，也成长了很多。

首先，要树立大局意识，提升服务的品质。客服部是新成立的部门，它的存在正是说明了这个部门的重要性和不可取代。前台是客人映入眼帘的第一个关口，好的开始是成功的一半，前台客服是否有序、规范，质量好坏直接或间接地影响了顾客是否消费的决定，让顾客认可了我们的服务，他们才有可能持续消费甚至终生在此消费。在此，我们必须遵循各项礼仪，怎样去微笑、怎样无提供顾客需要的服务、对顾客服务中语言用语细节等，都需要我们用心去领悟，做个生活中的有心人。

其次，要积极配合其他部门工作，万众一心才能彰显服务的理念，才能把公司的利益最大化。正是因为前台是整体工作中不可或缺的一节，这就要求我们明确自身岗位职责，平级之间团结互助，以良好的心态去帮助客人或者其他部门，热情细心接待每一位客人，巧妙回答他们每一个问题，呼应上级的每一个号召，协助咨询师完成业绩，认真接听每一通电话，及时传达信息，不遗漏、不延误。

再次，要不断给自身充电，适应公司和社会快速发展的需要。“人不学，不知道”。作为一名新人，我有一种很强烈的危机感和忧患意识，我深刻意识到自身对整形美容方面的知识很是匮乏，所以我必须从零起步，学习整形外科的专业知识，提升自身专业素养，同时作为一名刚毕业的大学生，初涉社会，在人际交往、为人处事方面我也需要完善和加强，可以向身边优秀的同事看齐，这点我身边的同事小雪和杨林身上有可取之处，她们就是我的一面镜子，学习别人好的一面可以明鉴自身。我深知，学历不是能力，求学目的在于积淀自己的学习能力和处事能力，厚积薄发，才能在某个时刻邂逅所谓的机遇。

最后，我在此感谢公司提供给予的机会，让我能在这样的大集体中学习、成长和进步。展望未来，我将以更加积极态度投入到工作中，脚踏实地做好本职工作，希望能最大限度发挥出自身价值，让自己有所用，利己利他，为公司的发展贡献自己的一份力。

1、认真做好综合办公室的文件整理工作

20xx年x月至xx月，按照公司要求拟定综合性文件、报告96份;整理对外发文167份;整理外部收文125份，综合办公室已认真做好相关文件的收、发、登记、分发、文件和督办工作，以及对文件资料的整理存档工作。

2、协助公司领导，完善公司制度

根据公司运行工作实际，协助公司领导相继完善了《规章制度汇编》、《员工手册》等规章制度。通过这些制度，规范了公司员工的行为，增加了员工的责任心。

对在公司召开的会议，会前做好签到本、茶水、椅子、会议通知、车辆接送等各项准备工作，保证会议按时召开。会后完成记录报负责人室。对在公司外召开的会议及接待，及时按照通知要求做好酒店、车辆等预定工作，并做好相关费用的结算工作。

3、组织安排各项活动

20xx年上半年综合办公室组织安排了各种形式的活动，得到了各部门、项目部的支持。元月份组织各部门、项目部员工参加抗雪救灾活动;4月份在指挥部领导下组织了公司团员参加了植物认养活动;5月份起组织全体职工向地震灾区捐款的活动，三次募捐共筹得善款一万三千余元，物资若干;6月份组织员工参加迎奥运火炬方队，为奥运^v^在合肥的顺利传递贡献了自己的力量，同期，组织各项目员工开展“从细节入手，提高服务质量”大讨论活动。

试用期的三个月对我个人而言是收获颇丰的一个阶段。通过三期培训和与各位同事、领导的相处，使我渐渐开始适应现在的工作和生活。在工作中体会到的领导到同事踏实认真的工作态度，值得一提的是领导做事的认真谨慎，让我更加的严格要求自己，把工作做好做细。在此，我须真诚的向各位领导和同事表达我深深的谢意，感谢大家在这段时间给予我的足够宽容、鼓励和帮助。下面就我三个月的试用期工作进行总结。

刚刚走出校园，没有任何的工作经验，很多专业知识对我来说虽然极具吸引力，但还是非常陌生，和其他同事相比自知存在着太大的差距。而我也知道自己的缺点之一就是急躁粗心，而这些在电厂是非常忌讳的。所以随着这些担心，初来时的兴奋逐渐被压力所取代，心里也总是倍感愧疚和自责。这在通过大家的帮助和自己的学习，逐渐进入工作状态后，不安与紧张慢慢得到了平复，自己也有了自信和做好工作的决心。初入厂时老员工对我们进行的一系列安全教育和培训都给我留下了极深的印象。因为忽略任何小的隐患都有可能造成今后大的事故。在平时的工作中我也始终牢记安全第一、预防为主的方针，向老员工学习，使自己个人安全生产的意识不断得到提高和增强，为电厂安全高效运行自己应尽的努力。试用期是学习的主要阶段，通过各位同事、值长的热心帮助，我对电厂的各种设备更加熟悉，对一些基本操作也有了掌握。我相信在自己不懈努力和各位同事的无私帮助下我的专业素质肯定会不断得到提高。

值班工作包含许多专业知识，在这方面原本的学习基础就不扎实，随着时间的推移，工作量增多，再加上个人学习主动性不强，所以很多问题一知半解，很多操作不能熟练完成。在今后的工作中我应多加强专业方面的学习，同时多向同事请教。电站中设备很多，各种参数需要牢记，只有这样才可以在工作中游刃有余。培训的技能考试暴露出我的很多问题，一些关键设备不很熟悉，一些简单操作不熟练，很多在学校学到的知识并不能运用到实际工作中。电站涉及到的知识很多很杂，这就需要我认真努力学习，虚心请教，只有点滴积累才可以使自己真正成长为一个可以独挡一面的值班员。

通过三个月的工作，我发现了自身存在的很多缺点与不足。首先与同事们沟通少，工作时缺乏思考，遇到问题也不注意总结，尤其是在工作中细心不够，又容易急躁，这些都是导致工作不能很好完成。在今后工作中，除了加强工作的认真态度和强烈的责任心外，也应该加强与同事之间的沟通交流，通过不断学习和总结增加自己的知识面，不断提高专业素养不断提高工作水平，将工作完成好。我也会虚心听取同事的批评和纠正，努力提高自己的专业素养。

在将转正的时刻作出以上的总结，是对自己过去的自省也是对今后生活工作的激励。展望邻近的20xx年，我意识到，只有行动上有方向，工作上有目标，心中才能真正有底，才能够做到忙而不乱，紧而不散，条理清楚，事事分明，逐步摆脱刚参加工作时只顾埋头干，不知思考总结的现象。当然我们在管理处能安心的工作，愉快的生活也离不开领导们的关怀和照顾，各级领导的关怀和鼓励是我们立志为崔家营发展做出自己贡献的动力，我相信凭借自己的努力和领导们的关怀，我一定会不断进步、不断提高。

12月x日至12月x日，我们学校在扬州举行了本年度的管理年会，本次也是我第一次参加管理年会，历时三天的会议对我个人来讲既是一次总结的机会又是一次学习的机会。

12月x日下午，我们从苏州赶到无锡清扬校区一同乘坐大巴赶到扬州，一上车那一刻我就发现与往常我们出行有所不同，刚上车我们就被分成了三组，很快大巴就出发了，我们在路上每个组都确定了自己的队名和口号，我们的队名是“顺中队”口号是“顺中、顺中，绝对称雄，顺中、顺中，绝对成功！”接下来徐总的一首《在路上》把整个车厢的气氛调动起来了，大家踊跃表演自己的才艺，接下来已经走了一半的路程，我们稍稍休息了一会，很快就到了扬州。晚饭过后我们就直接赶到会场开始了第一天的会议，徐总将此次会议的主题概括为八个字：思过、求解、明道、聚气。我们首先就学校目前出现的问题做出深刻反思，大家都提出了自己的观点和看法，通过三个多小时的讨论，我们都认识到了自己的问题所在，当大家都认识到问题的根源以后，我们以后的工作方向和工作重点将会更加明确，相信我们朗悦一定会越做越好。

第二天，我们上午参加了我们兄弟学校立智英语的月启动大会，他们是那么团结，每个人都能找到自己的价值所在，一个大家庭是那么温馨，深深的感染了我，我们回去以后一定要好好学习，争取做得更好，同时我相信我们一定会做得更好！下午我们听了立志英语peter校长的精彩演讲，我深有感触，其中有一句话说的非常好——上下同欲者胜！相信只要我们上下一心，我们一定会有一个美好的明天，取得最后的胜利！

晚饭过后，我们很快有进入了会场，徐总也为我们学校制订了未来三年的目标，只要大家齐心协力，思想统一，我们一定能实现我们的目标。会议最后我们又通过照片来会议我们成长历程中得点点滴滴，当我们每次翻开那些照片的时候，我都不禁感慨，很多当时的战友都已经离开了，这些都已经不重要了，因为我还在坚持着，同时我也会坚持到最后，我们要与朗悦一起成长，与可爱的家人们一起成长一起进步！

第三天上午，我们首先参观了立智英语的百祥校区，这是我第二次来到这个校区，每次来都有不一样的感觉，他们的老师都为自己的学校赶到骄傲，虽然校区的设备比较简单，当时非常温馨，我们一定要先模仿再超越！参观完以后我们去了文化气息非常浓郁的鉴真图书馆，星云大师的徒弟有仁法师给我们做馆内介绍，让我们净化思想，学习和提升自己的文化修养，所以说本次会议不仅仅是总结反思，更是一次学习！

三天的会议很快就结束了，通过本次会议，我们深刻认识到自己的不足，同时也学到了很多很多，我们的明天一定会更好，兄弟姐妹们，我们一起加油！

xx年x月x日，在校二楼会议室召开了xx年上学期半期行政工作总结会议。校长、书记等校级领导以及全体中层干部和各党支部书记参加本次会议。

各部门负责人以PPT简要阐述了本部门在上半期的工作中已取得的成绩，存在的问题，同时也提出了下阶段要整改的措施，为学校的可持续性建设与发展提出了有效与可行的设想。其中，课程中心重点介绍了“选课走班”与课程开发已经取得了阶段性的成绩。现今，我校在高x高x年级开展了“选课走班制”，并形成了课程开发、课程管理和课程评价三个体系，成为了我校转型的亮点特色项目之一。其次，教师中心在努力提升教师队伍方面也做出了巨大贡献。现阶段，在培养青年教师队伍方面，教师中心结合了“校长书记有约”系列活动，与青年教师协会共同打造青年教师的幸福工程，做到了走心，用心。另外，学生中心上半期也重点加强了对校园环境、班级、寝室的日常管理。其工作成效更获得了市、区创卫办的高度评价。学校正处于转型发展的时期，各部门围绕着学校工作的中心，做好了相互协调、无缝对接，做到了“人人有事干、事事有人管、人人干实事”的良好发展局面。

之后，学校党委熊鹰书记对各部门已经取得的成效表示肯定，对各位干部的肯干、实干、能干、巧干、善干给予高度评价，同时也对部分部门的一些问题进行了批评，并提出了新的要求。主持人xxx副校长在会上，也提出，学校各部门只有秉承相互学习，相互交流，共同提高的精神，才能建立高素质的团队，打造好我校的品牌。

最后，xx校长对于各位干部的工作成绩和各部门取得的工作成效表示赞扬。他首先指出，各部门成绩的获得与大家的`相互交流、相互学习、相互激励是分不开的。今年是我校转型发展的关键年，我们要着力打造学校的十大工程，在谋发展的道路上，我们要凝心聚力，多交流，多总结。学校的发展，任重道远，由此，他强调今后的工作更要加强精细化管理，特别是干部值日，要进一步做好全面覆盖。在后阶段的工作上，他也做了详细的部署，提出了严格的要求。只有秉承精益求精的工作态度，实行无缝对接的部门管理，才能构建砥砺前行的新学校，也才能真正地促使我校转型发展的顺利进行。

医患沟通是现在医院医务人员必须具备的一种基本技能，在医学科学不断进步的今天，尤其在医患双方医疗信息不对称的情况下，服务是医疗市场竞争的重要筹码。医护人员对患者的人文关怀、尊重、沟通是影响服务满意度的关键因素。建立良好的医患沟通制度可以缓解医患关系，增加医患之间的信任、保证医患双方的利益，全面提高医疗质量，增加医院的综合能力。

从上所见，医患沟通对医务人员和患者的重要性。20XX年下半年医务科每季度对眼科的医患沟通进行检查，发现下半年的医患沟通存在较多，现在对下半年的检查做出如下总结：

**大公司沟通工作总结22**

为了让家长及时了解到学校和班级开展的各项活动，第一时间了解孩子的在校表现，我会将学校开展的各种活动以图片或文字的形式发到班级博客上；还有孩子们的优秀作文、优秀日记等等，让家长及了解了班级活动又了解了其他孩子的表现，从而知道自己的孩子有什么长处或不足；另外，博客上我还设立了“家教之窗”，里面会发布一些家教信息，让家长能及时了解到教育孩子的好方法。班级博客已经成为我们班家长和学生都很喜欢的一种沟通平台。

**大公司沟通工作总结23**

【关键词】 治疗性沟通;护患关系;影响因素;沟通技巧

治疗性沟通是以病人为中心，护士帮助病人进行身心调适，使病人从疾病状态向健康方向发展，能应对应激、调整适应，并与他人和睦相处的技巧。它是一般性沟通在护理实践中的应用，是有目的的护患沟通。深入了解治疗性沟通的内容，结合临床实践，总结治疗性沟通的影响因素，探讨治疗性沟通的技巧策略，将是改善护患关系，提高护理质量的主要手段之一。

1 治疗性沟通的技巧与策略

提高护理人员专业知识水平

由于患者对疾病知识的缺乏以及对病情的焦虑，因此迫切希望了解与疾病有关的情况。如果护士掌握了较为丰富的知识，在与患者的沟通过程中耐心、温和地讲解，并根据患者目前的情况给予开导、解释，鼓励患者稳定情绪，树立信心，积极配合治疗，那将会产生良好的心理治疗效果。因此要求我们的医务人员在工作中要不断学习，增添新知识，不仅要有专业知识，还应掌握心理学、社会学、人际交往、教育学等学科知识，使自己在医患沟通中充满自信，有说服力，取得患者信任，以便解决患者提出的健康问题，消除影响康复因素。在治疗性沟通中，语言应通俗易懂、朴实自然，表情亲切自如，多用通俗易懂的大众词语，尽量不用医学术语，使患者容易理解接受，也容易缩短护患距离。

因人而异、增加沟通的灵活性和亲切感

护士与患者进行沟通时应注意因人而异、因时制宜和因地制宜。由于患者的年龄、职业、性格特点、文化程度等不同，而且因个人的病情不同，采取的沟通方式也应该不同。同时，要表现出对患者的充分尊重和友好，给予得体的称谓，首次沟通时要先做自我介绍，使用礼貌性语言，善用安慰语，多用鼓励话，巧用权威话，慎用消极语，禁用伤害语。举止稳重，态度和蔼，用亲切的目光、真诚的表情、轻柔的手势、良好的言行举止感染患者，温暖患者的心，给患者留下良好的印象，让患者感觉心情舒畅，愿意进行沟通。

认真倾听，鼓励患者积极暴露信息

护士在与患者进行治疗性沟通时，要利用“主动聆听”来弄清楚患者所关心的问题是什么，切忌在患者结束他的重要诉说前打断他的谈话，要鼓励患者积极暴露信息。在护患沟通中，患者可能说不清自己的病情感受，护士要通过耐心细致的开放性提问来启发、帮助患者说出自己的症状和感受。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。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。

娴熟的技术、文雅的举止、美好的语言

这些更是维系沟通效果的纽带，是取得病人信任和密切护患关系的重要环节。病人就诊时往往存在着恐惧、焦虑心理，希望得到医护人员的重视、理解和认真治疗。护理人员需要直接面对病人，工作印象的好坏，不仅影响沟通效果，也关系着治疗效果。作为一名护理人员，首先要做到能使病人产生依赖和安全感，以消除患者不必要的惧怕。问诊、主诉与沟通的规律，设计提问程序，应有一定模式，逐一询问。护士要主动与病人交流沟通，适时地安慰、鼓励和解释并可作意识和注意力的转移引导，以消除病人对疾病的惧怕心理，并进行必要的解释，以获得心理治疗最佳效果。有些病人由于文化背景关系，对治疗目的不大了解，对治疗效果抱怀疑态度，这就需要在交流、沟通时细心认真倾听，耐心指导，达到理想的治疗效果。

2 特殊情况下的沟通技巧

患者发怒时

护士应首先证实患者是否发怒，然后以语言或非语言行为表示对他的理解，再帮助患者分析发怒的原因，并规劝他去做些其他的活动，有效地对待患者的意见、要求和重视满足他的需要是较好的解决办法。

患者哭泣时

最好能陪他呆一会(除非他愿意独自呆着)，可以轻轻地安抚他，在哭泣停止后，用倾听的技巧鼓励患者说出流泪的原因。

抑郁的患者

通常这类患者说话较慢，反应少和不自然，护士应以亲切而和蔼的态度提出一些简短的问题，并以实际行动使他感到有人关心照顾他。

病情严重的患者

交谈应尽量简短，不要超过10～15分钟;对无意识的患者，可持续用同样的声音说话，或用触摸等方法加强沟通效果。

感觉有缺陷的患者

如听力障碍者，讲话时应让患者看到你的脸部和口形，并可用手势和脸部表情来加强信息的传递;对视力不佳的患者，在走进或离开病房时都要告诉患者，并告知你的姓名，及时对对方所

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn