

# 有效沟通心得体会总结(汇总5篇)

心得体会是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。优质的心得体会该怎么样去写呢？下面我给大家整理了一些心得体会范文，希望能够帮助到大家。

## 有效沟通心得体会总结篇一

所以我们要换位思考，从患者的角度出发，把他们当作亲人一样对待。这样一来，医患双方沟通找到了关注的焦点，沟通也能顺利进行，排除沟通时自私、自我、自大心态等障碍。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。对于医院来说，我们主动地为患者提供信息等支持，我们的患者会很感激。作为医院一名员工，主动向上级、同事反馈工作进展等信息有助于同事之间的相互了解，相互支持。可见正确的沟通心态，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。沟通三要素是很值得我们去研究，把握其真谛，并在实践中提升沟通技巧。很多时候我们会觉得和别人无话可说，害怕和别人沟通，尤其是和领导。现在看来，我觉得可能有这样的原因：一方面，自己不够积极主动。当积极主动去做一件事情时，情绪才会被调动起来，思维也会随之更加活跃。另一方面，对于沟通的话题自己没有做好准备。在与别人沟通的时候，应该是多听少讲，至少是先听后讲，要掌握倾听的技巧，不要随便打断对方、集中精神、不要批评、站在对方立场、控制情绪；还需要我们有倾听的能力，倾听在前、问题在后，能在对方的讲话中捕捉到可供沟通的信息。一个团队如果没有沟通，我们就无法了解同事之间的工作进展程度，了解管理工作思路。没有沟通，工作就不可能协调好、也不可能干好，团队就因此而涣散。学会沟通技巧，这世界就会变的更美好，社会就更和谐，团队战斗力就会不断增强，事业就会更进步；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。余博士的讲座中有这样一句话：越学越聪明。沟通是一门艺术，需要我们去学；告诉自己：用心去听、去想，关心他人，主动交流。

## 有效沟通心得体会总结篇二

通过一周余世维“有效沟通”的学习，明白了有效的沟通对于个人和企业都是必不可少的，一个人和企业想要成功，就必须学会有效的沟通。

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，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，这要求我们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，这要求我们要时刻关心员工的成长，随时随地注意员工的状况与难处、需求与不便、痛苦与伤心，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。当上级下达任务时，要仔细听明白，有一点模糊的及时询问，以便工作正确的执行；向上级汇报工作时要将事情讲明白，不要胆怯；给下级下达任务时要学会反问，使下级正确的

理解，这样才能把事情做得更好。

沟通除了语言交流之外，肢体语言也是非常重要的一部分。通过余世维教授课程的学习，也学到了如何握手、如何递、接名片……在哪些场合哪些动作该做哪些动作不该做，这些小小的肢体语言都代表作不同的含义。

所以，沟通不是一种说服，而是一种感染、一种形象展示、一种言行一致的体现。

### 有效沟通技巧的心得体会范文

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工作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。

## 关于有效沟通技巧的心得体会

沟通是人与人之间叫我的桥梁，没有沟通就没有相互交流的平台。以前，我总以为有了“礼貌、真诚”的态度，就可以与人们进行很好的沟通。直到学校给我们安排了《有效沟通技巧》这门课程，我才了解到沟通并非那么简单。

首先，是自我介绍和面试。自我介绍分为普通社交自我介绍和求职面试自我介绍。在普通社交自我介绍的时候，既不能委委懦懦，又不能虚张声势，轻浮夸张。表示自己渴望认识

对方的真诚情感。任何人都以被他人重视为荣幸，如果你态度热忱，对方也会热忱。语气要自然，语速要正常，语音要清晰。在自我介绍时镇定自若，潇洒大方，有助给人以好感；相反，如果你流露出畏怯和紧张，结结巴巴，目光不定，面红耳赤，手忙脚乱，则会为他人所轻视，彼此间的沟通便有了阻隔。在求职面试自我介绍的时候，我觉得只需要简短的介绍一下自己就可以了，因为简历里面都包括了。最好能用几句话就能把自己的专长和能力介绍清楚，展现个性，使个人形象鲜明，但是一定要坚持以事实说话，不夸张。同时也要了解企业的文化和岗位要求，说话要有逻辑和层次感。面试的时候，服装应得体，饰物应少而精，要讲究礼仪。（励志天下）

然后，是握手和递名片。握手，是交际的一个部分。握手的力量，姿势与时间的长短往往能够表达出握手对对方的不同礼遇与态度，显露自己的个性，给人留下不同印象，也可通过握手了解对方的个性，从而赢得交际的主动。美国著名盲聋女作家海伦·凯勒说：我接触的手有能拒人千里之外；也有些人的手充满阳光，你会感到很温暖。如果需要和多人握手，握手时要讲究先后次序，由尊而卑，即先年长者后年幼者，先长辈再晚辈，先老师后学生，先女士后男士，先已婚者后未婚者，先上级后下级。名片的递送、接受、存放也要讲究社交礼仪。

在社交场合，名片是自我介绍的简便方式。交换名片的顺序一般是：“先客后主，先低后高”。当与多人交换名片时，应依照职位高低的顺序，或是由近及远，依次进行，切勿跳跃式地进行，以免对方误认为有厚此薄彼之感。递送时应将名片正面面向对方，双手奉上。眼睛应注视对方，面带微笑，并大方地说：“这是我的名片，请多多关照。”名片的递送应在介绍之后，在尚未弄清对方身份时不应急于递送名片，更不要将名片视同传单随便散发。

其次，是无领导式小组讨论。由于这个小组是临时拼凑的，

并不指定谁是负责人，目的就在于考察应试者的表现，尤其是看谁会从中脱颖而出，但并不是一定要成为领导者，因为那需要真正的能力与信心还有十足的把握。在这个过程中，我感觉到自己慢慢会变这个小组的领导者，从而锻炼了我们的领导组织能力、口头表达能力和辩论能力。

最后，我们学习了服饰与礼仪。在现代社会的公关社交活动中，人们普遍认为“西装革履”是现代职业男士的正规服饰，就求职面试活动而言，穿西装也是最为稳妥和安全的，因此，西装一般成为许多求职者的首选装束。穿西装时应注意：西装要笔挺、衬衫要理想、领带要选好、皮鞋要擦亮、袜子要够长、头发要干净自然、外套要便捷、公文包要简单、注意手和指甲、小饰物要简单适宜等等。作为一个年轻人，穿着仪表首先要体现青春和朝气，展示于社会的第一印象应该是大方、整洁。

## 有效沟通心得体会总结篇三

9月16日在深圳科技开发院参加了一个主题为《高效的管理沟通训练》的培训，让自己对管理、沟通有了更深一层的认识。

“沟通是信息的交换与意义的传达”刘老师从管理沟通的含义于沟通的区别、有效沟通以及管理沟通的作用和种类、以及影响沟通的几个要素等几个方面以案例精辟阐述了管理沟通，但对于我来说我感触最深的只有四个字“真诚”“赞美”。所谓交友先交心，那么管人也要先管心，沟通先从心开始。沟通不是简单的言语和肢体上的一种表面的传达和接触，而是各种沟通方式行为后面激发这种行为的真诚的心的沟通。一天培训下来，才发现沟通原不是那么简单的一些事情，想要去表达出这份真诚，更需要不断的在实践中去磨练，用心去关心身边的每一位同事，相互沟通。

作为销售管理者，不仅要面对客户，还要与上司、下属处理好关系，所以更重要的是如何做好一个服务者，只有这样才

能更好的带领团队。由此可见沟通技能是管理的核心和灵魂。没有沟通，就没有管理，没有沟通，管理只是一种设想和缺乏活力的机械行为。显然，沟通必然是维持企业良好管理状态，保证企业正常运行的关键过程与行为。在知识经济时代的市场竞争中，惟有整合团队的力量，群策群力，共同拚搏，才是成功取胜之道，这在当今各行各业中已是普遍的共识。然而要成功经营一个高绩效的团队，没有良好的组织沟通技巧是不可想象的，也正因此，杰克·韦尔奇才会说管理的秘诀是“沟通、沟通、再沟通”。刘老师在课堂上也说了沟通的很多种方式，以及沟通的重要性，并强调良好的沟通不是双方达成协议，也不是使别人接受自己的观点，而是让对方准确理解信息意义。刘老师提到管理就是沟通，沟通就是一种态度，可是我们如何才能在工作中做到沟通有效呢？这应该才是我们参加培训的关键所在吧。

作为我们一个以服务为主体的企业，管理者与员工之间的沟通就是把信息，思想，情感在个人或群体之间传递，更多的时候是学会做一个聆听者，因为信任是有效沟通的基础只有对方相信你，才会与你进行心与心的交流，才能使沟通达到双赢的效果。

再者不要先入为主按自己的思路去思考，而忽略别人的需求。因为公司大多为女性，内心精致细腻而又脆弱，也许一个无心就伤害到了对方；曾看过一本书《细节决定成败》，书中很多部份跟刘老师课堂中所提到的“关系”不谋而合，其实沟通的效果如何有时候也取决于两者的关系，如果一个领导能在下属生日的时候打个电话祝贺一下，或者送一张小卡片，送一本书等；不要礼物有多重，一个细微的动作，致少对方知道你一直在关注她，不是吗？在公司这段时间，感觉到公司一直都是以人性化管理，特别是兰总、胡经理非常、非常的照顾我们，对此大家心里都很感激。而且公司也会在一些特别的日子请大家吃饭，但是我个人认为，培训感情或者是沟通不一定要在饭桌上，也可以组织一下能让大家一起动起来的的活动，如打篮球，羽毛球，下棋等有利于加强团队凝聚力的

活动。也会使人变得有精神，本来我们的工作就是整天在室内，放松也在室内进行，人就越来越不想说话了。所以公司有时候也不要怪大家没有激情，没有主动营销。

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

[点击下载文档](#)

[搜索文档](#)

## 有效沟通心得体会总结篇四

4月21日在集团人力资源部和诺基亚大区经理姚雪亮精心为我们准备的“有效沟通”培训课程上，我们基本掌握了一些沟通的技巧、了解了沟通的类型、沟通的方式方法、有效沟通的必要性、有效沟通的重要性！为我们在平时工作中遇见的困惑指明了问题的所在，让我们受益匪浅。

作为业务人员，每天所做的工作就是与不同的人打交道，也就需要我们与不同的人进行沟通，它是我们生活中不可缺少的一部分。沟通可以解除误会，沟通可以达成合作，沟通可以促进工作，沟通可以带来收获。然而，沟通并不是那么简单。沟通也有技巧，要有一个明确的目标，通过信息、思想和情感的交流，达成共同的协议。传递沟通信息，解决问题即有效沟通。

在培训的过程中，姚老师从多个角度、多个方面阐述了如何进行有效的沟通，并通过详尽的案例加以佐证。为什么要进行沟通？如何进行沟通？如何突破沟通的障碍？这些问题一一列出。在这些问题都一一被解答的同时，我们明白了如何进行有效沟通。沟通其实并不难，关键是要掌握沟通的技巧。譬如，在与客户交流时，要注意倾听他人的讲话，而自己则要多加思考，中途不应该随便打断他人的讲话，甚至批评他人，这也是一种礼貌的表现。当你与别人争论某一件事情时，应该少说意见，先听他人讲话。常言道，言多必失。话讲多了就会有漏洞，等他讲完后你便可以抓住他的漏洞，反驳他的观点，这也是一种沟通的技巧。所以，沟通的艺术是无处不在的。若想有效的沟通，就必须懂得如何运用这一门艺术。

在培训所讲的所有论点中，其中有几点讲的让我们感触很深，其中一个就是善于运用“开放式问题”和“封闭式问题”。这是一种谈判技巧，也是一种有效的沟通，同时，也告诉我们，在和客户的沟通中注意了以下几个问题会让我们的工作事半功倍，那就是：给客户良好的外观印象，要记住并常说客户名字，让你的客户有优越感，替客户解决问题。

对员工培训的重视，反映了我司“重视人才、培养人才”的战略方针，在我们的仔细聆听中，我们的培训学习在我们的恋恋不舍中敲响了结尾的钟声，培训结束后我们每个人都意犹未尽，都在相互交流学习心得，这种形式的培训对于我们长期以来在一线的业务人员来说是一场及时雨，也希望公司这种形式的培训能多多开展。学习是可贵的，培训是精彩的。通过这次可贵而精彩的培训学习，我想我们只有靠自己的聪明与才智、努力与勤奋，为我们的中鑫更好的发展贡献自己微薄的力量。

## 有效沟通心得体会总结篇五

近日在公司组织安排下拜读了余世维的《有效沟通》这本书，看完后颇有感触，使我真正了解沟通的重要性。学习上师生

之间需要沟通，生活中亲人之间需要沟通，工作上同事之间需要沟通。只要你生活在这个世界上，就需要沟通。然而，沟通并非是想像中的简单。沟通也有沟通的技巧，关键在于让对方能完全明白你的意思，传递需要的信息，解决问题才能称得上有效沟通。结合自己在工作和生活中一些感受谈谈对《有效沟通》的几点看法：

首先沟通是双向性的，无论对工作，对生活都非常重要，在工作中，上级与下级之间、同事与同事之间无时无刻不存在沟通，要把工作做好，沟通必须是顺畅有效的。通过看这本书，我掌握了一些沟通的技巧、了解了沟通的类型、沟通的方式方法、沟通的必要性、沟通的重要性！通过学习沟通技巧使我了解到：人与人之间增进了解的桥梁就是沟通。在日常工作中“沟通”就显得尤为重要。如果你没有和对方、同事、上司、下属得到合适的理想的沟通，那么你们的关系就不会很好，工作的开展也就不顺畅，同事也不会真的了解你的意图。如果你没有和你的上司有良好的沟通，工作就会无法开展。不管是同事、上司、下属之间，沟通是双方面的，双方必须是真心的，必须建立在相互信任、相互尊重的基础上，因此才能沟通在一起，思想才能想到一样，工作才能干到一块。

其次沟通是需要不断的学习、体会和不断改进领悟的，成功的有效沟通需要多方面的素质和能力，书中从多个角度、多个方面阐述了如何进行有效的沟通，并通过详尽的案例加以佐证。为什么要进行沟通呢？向什么方向进行沟通？如何突破沟通的障碍？这些问题一一列出。在这些问题都一一被解答的同时，我也就明白了如何进行有效沟通。沟通其实并不难，关键是要掌握沟通的技巧。譬如，在与他人交流时，要注意倾听他人的讲话，而自己则要多加思考，中途不应该随便打断他人的讲话，甚至批评他人，这也是一种不礼貌的表现。当你与别人争论某一件事情时，应该少说意见，先听他人讲话。再如，当你身为属下要向上司请示事情时，最好出多项选择题，而不是问答题，这样，你的请示才便于批准。

如你直接问领导是否要开个会，往往得不到答复，即“等下一次”或“以后再说”，有时干脆被否决。而当你这样说：领导，关于什么……明天上午开个会怎么样？或者明天下午、后天上午也行，此时，往往就可以得到肯定的答复了。所以，沟通的艺术是无处不在的。若想有效的沟通，就必须懂得如何运用这一门艺术。

最后是需要多听取别人的正确意见，同事之间多交流，讨论问题遇到意见不一致的时候，不要情绪化。不要以自己为中心，动不动就说“你错了”，事情的对与错往往不是绝对的，因此说别人“你错了”的时候，很可能自己也不一定是百分百正确。团体内如果大家的意见通过有效沟通达成一致，员工就无法将劲往一处使，管理者就无法注入信息和管理思路，主管和团队的领导者们就无法发出统一的指令信息。没有沟通，工作就不可能协调好、也不能干好，团队就因此而涣散。总之，沟通不是一种说服，而是一种感染、一种形象展示、一种言行一致的体现。学会沟通技巧，团队战斗力就会不断增强。

经过详细阅读，受益匪浅，使我能在细微之处发现自己平时沟通的不足，同时也要将有效沟通运用到我的工作中和生活中去，希望有效沟通能给我带来高效的工作。希望自己也通过多方面，多角度的学习来不断充实自己，不断提升自己，从小节做起，在以后的工作中做得更加完美。