# 沟通与交往课程工作总结(汇总40篇)

来源：网络 作者：梦里花开 更新时间：2025-01-16

*沟通与交往课程工作总结1本人通过听专家讲授、观看视频录像、参与班级讨论，积极学习、\*\*完成作业。落实交流各项工作要求。当然也看到自己的不足，我还要努力学习，养成终身学习的习惯。我相信，通过这次交流，我将会对远程交流有了更加深入的了解，也会更...*

**沟通与交往课程工作总结1**

本人通过听专家讲授、观看视频录像、参与班级讨论，积极学习、\*\*完成作业。落实交流各项工作要求。当然也看到自己的不足，我还要努力学习，养成终身学习的习惯。我相信，通过这次交流，我将会对远程交流有了更加深入的了解，也会更深刻地理解所包含的教育理念。

总之，这次交流为我营造了一个崭新的学习环境。它改变了我原有的旧的传统教育模式，给我带来了新的学习观念和新的学习方式。我得到的不仅仅是知识，更重要的是一种新的理念，它将在我今后的工作中发挥更大的作用。

20xx年9月，带着一份期待，我有幸参加了教师交流活动，出去学习锻炼。不知不觉，三年时间过去了，此次交流使我有机会尝试了在不同环境下，面对不同类型的学生如何实施课堂教学，让我认识到在不同的学校环境下怎样开展工作，使我受益匪浅。

**沟通与交往课程工作总结2**

为了更好的促进学校和家庭之间信息交流、思想沟通，保证教师和家长之间在良好共处的环境下探讨教育学生的`问题、促进学生良好发展，我主要采用了给家长写信、电话、短信、\*\*校园\*台、班级博客、家长会、班级qq群等方式和学生家长进行沟通交流。

一、致家长的一封信。

给家长写信，是我们学校与家长沟通的一种老传统，针对孩子们出现的比较普遍的问题，我通过致家长的一封信的形式反映给家长，及时取得家长的\*\*。比如，针对本班有互不相让、因小事情就大打出手，造成受伤的情况，及时给家长写了一封信，让家长引起重视，加强对孩子的安全教育、与人正确相处的教育，杜绝打架斗殴现象。再比如，针对孩子们在综合实践活动课中发展不够均衡的教学实际，我及时给家长写了一封信，增强了家长对综合实践课的认识和重视，取得了家长对孩子学习的\*\*，力争让每个孩子都能得到良好发展。

每次发下信后，第二天，我都及时收回，认真阅读家长的回信，以便及时了解家长的宝贵教育建议，为下一步班级开展工作，教育孩子打好基础。在阅读家长来信的同时，我自己也在学习，在家长身上学习教育孩子的知识。可以说，给家长写信的方式得到了各位家长的认可，也受到了很好的成效。

二、电话、短信、\*\*校园。

家长们\*时工作都比较忙，不可能事事都往学校跑，打电话、发短信都是比较便捷的沟通方式。比如，班内哪个孩子表现进步了，我会及时给家长发个短信报喜；运动会上谁表现突出了我也会给家长发个短信；谁在学校里出小问题了，我会及时给家长打个电话做沟通交流；如果是通知之类的我会及时通过\*\*校园\*台发短信告知家长。很多家长收到短信都会很高兴，很感动，他们为孩子的精彩表现高兴，为老师对孩子的上心而感动。

三、家长会。

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。

四、班级博客。

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\*台。

五、家长委员会。

充分发挥家长委员会的作用，通过家委会一系列活动的开展充分调动其他家长的积极性，大家共同为如何管理班级、如何教育孩子出谋划策，大家一起努力把班级管理工作干得更好！

我们的教育要想取得良好的效果，离不开家长的配合和\*\*，家校工作是一项细致的、经常性的工作，需要投入相当大的精力才能达到预期目的。我愿尽最大的努力让更多家庭配合学校教育，共同创建美好的明天！

**沟通与交往课程工作总结3**

在县府大会堂聆听金华某校一副教授的《协调与沟通能力》讲座已时隔数月，但印象颇深，仍历历在目。那精彩的讲座，理论联系实际，以独到睿智的眼光，阐述了生活中一些热点问题的根源、症结。他那幽默诙谐的语言、抑扬顿挫的语调，把在场的人吸引住了，两三个小时的讲座，很少有人离场。下面谈谈一些收获和体会，不当之处，望予包涵。

1、情商高的管理智商高的。做事先做人，人际关系沟通的能力就在很大程度上决定了管理者的水平。有的人文化知识不怎么样，但因协调与沟通能力很强，就很容易成为管理者。

2、高考制度为什么难以取消?高考制度到今天弊端重重，取消高考的声音不绝于耳，但还是有它的相对公平性，即在分数面前基本平等。公平正义比太阳还要光辉，而素质评价的公平性难以保证，不公平就不利于整个社会的协调发展。

3、绩效工资为什么摆不平?主要是中小学教育的行政化倾向，损害了广大一线教师的切身利益，不利于学校的和谐发展。

提高自身、群体的沟通协调能力，有利于个人、社会的协调发展!

**沟通与交往课程工作总结4**

本周(四月三日)我们中心园分组对教师进行了一次业务学习，学习内容是怎样跟家长沟通。

通过这次学习我才知道以前我们在跟家长沟通方面，确实有一定的误区。比如，对那些会说话，脾气好的家长提出的要求或建议我们还能理解他们、接受他们;但是对那些蛮横、无理取闹的家长我们就会很反感，不愿意理他们，甚至对他的孩子有时也会有不同的看法和对待。等我们静下心来时，又感觉这样对孩子是不对的，毕竟孩子是无辜的，可是，又不知道要用怎样的心情来对待他们。

经过这次学习，使我了解到，首先要学会知道怎样对待家长。

第一，就是对那些没有时间和教师沟通或是不主动找老师了解孩子的在园情况的家长，我们可以用“一句话沟通法”主动向家长介绍孩子的在园情况。

第二，对那些孩子在某些方面存在一定的问题，但是家长却无所谓，总是觉得自己的孩子都是对的、是最好的家长，我们可以采取“引起注意法”。让家长有机会发现自己的孩子和别的孩子的差距，从而引起家长的关注。

第三，是我印象最深刻，也是我最受益匪浅的一项。就是“认识倾听法”。就是让我们学会倾听，不管家长的态度如何、语气如何，我们都要用以平静的心情，来认真的倾听完家长的诉说。说真的，对那些不讲理的家长要做到这一点真的很难。但是，我想，只要我们如果能做到这一点，我们就真的学会了怎样跟家长沟通。

这次业务学习使我学到了很多知识。我想既然我们选择了这一职业，既然我们喜欢和孩子在一起，那就让我们学会把自己的脾气压下去，学会和每一位家长沟通，学会真诚、平等对每一位幼儿;做一个家长和孩子都喜欢的老师吧!

**沟通与交往课程工作总结5**

您在和孩子沟通、交流的时候，是否时常会感到“牛头不对马嘴”，原本是关心孩子，可是他却不领情；想说点知心话，却发现孩子心不在焉……其实，孩子在与家长沟通时是有选择性的，如果您无法开启他的心扉，自然也就无法正确地与他进行交流，好话未必能起到好作用。

关心话语：简练说

场景与假设

1.您送孩子去上学，出门前，边给他整理衣服边叮嘱他：“乐乐，路上要小心，过马路时要等绿灯，遇到生人别随便搭腔，遇到什么困难，记得找\*\*……”可您的孩子却头也不抬：“妈妈，您真烦人，每天都讲这一套！”

2.您去学校接女儿回家，一路上，边给她擦汗边关切地问：“苗苗，在学校听话吗？有没有人欺负你？还记得老师布置的家庭作业吗？”结果，女儿给您的回答却是：“妈妈，我的耳朵都要起茧了！”

事实与结果

在这样的交流与沟通中，您越来越无法理解孩子：这孩子怎么越来越讨厌我？其实，每个孩子都渴望得到家长的关心和爱抚，但“小大人”意识又使他常表现出不愿接受的样子，尤其不喜欢家长“穷追猛打”式的\*\*和喋喋不休的说教。

●应该这样做

有位聪明的妈妈曾在儿子上学前故意问：“路上应该注意什么？”儿子快乐而骄傲地回答：“注意安全！”由此可见，对于关心的话，家长干脆、简练的嘱咐会更加有效。

知心话语：含情说

场景与假设

1.您忙了一天了，回到家还要拖着疲乏的身体做饭，可5岁的女儿偏偏有道算术题不会做，过来找您帮忙。您心里很烦，但压住火气跟她说“知心话”：“甜甜，妈妈现在忙死了，作业待会儿再做，体谅下妈妈，啊！”结果，女儿去看动画片了，您后来也忘了这事，第二天早晨醒来，女儿发现作业没写完，大哭大闹，不肯上学。

2.您发现儿子这两天心情不好，整天闷闷不乐，于是您让先生去和他说说知心话，沟通一下，可是，才6岁的儿子居然发脾气了，说爸爸侵犯他的隐私权。您和先生面面相觑，措手无策。

事实与结果

家长放下身段，想和孩子说说知心话，结果，却发现和孩子的距离越来越远。这是怎么回事呢？其实，并不奇怪，随着小家伙的渐渐成长，您会发现，他内心的秘密越来越多了，有时，甚至用谎言来搪塞您的关心。

●应该这样做

家长若想与孩子交心，首先要注意营造融洽的氛围。劝导孩子，也应注意方式、方法，比如：“小强，爸爸给你讲故事，讲爸爸像你这么大时的淘气事儿……”就这样，两代人或隔代人的交流在不知不觉中完成了，知心话才能为孩子所接受、理解。

开心话语：带理说

场景与假设

1.您今天升职了，心情愉快，想把这份快乐让4岁的女儿一起分享：“然然，爸爸厉害吧，如果你以后也像爸爸这么厉害，我和妈妈就满意了！”没想到，小家伙不以为然：“我以后肯定比您厉害。”您笑到一半，却发现女儿的嘴巴噘得高高的，很不开心。

2.女儿今天帮您洗碗了，您很开心，于是递给她一个苹果：“来，这是妈妈奖励给你的！”可您发现，女儿的眼神里似乎有些期待，可您不知道她需要的不是苹果，而是一句奖励或者鼓励的话。

事实与结果

家长觉得越来越弄不懂孩子，往往自己很快乐的时候，因为一句话或者一件小事“得罪”了孩子，让小家伙变得不开心，再或者，您明明是想让小家伙开心点，却弄巧成拙，反倒让他哭起了鼻子。开心话能消除孩子心里的不痛快，而一家人分享开心更能增添家庭的凝聚力，不过，如何让开心话有趣而又意味深长却并非易事。

●应该这样做

有位父亲看书时太困，睡着了，连眼镜都没来得及摘。醒来后，女儿问他，为什么睡觉时还戴眼镜，这位父亲灵机一动，诙谐地说：“爸爸做梦也在看书，不戴眼镜看不清字呀！”而有位妈妈在儿子考试考砸后，一边讲笑话开导他，一边告诉他“失败是成功之母”的道理。寓理于趣的回答，使孩子潜移默化地接受了有益的教育。

忧心话语：变通说

场景与假设

1.孩子的成绩直线下滑，老师已经找您谈过很多次话了，作为孩子的母亲，您感到特别忧心，于是您对孩子说：“你不能再这样下去了，我的脸都让你给丢尽了。”可儿子的成绩却下滑得更厉害了。

岁的儿子变成了“小霸王”，不让任何人动他的玩具、零食、动画书，您知道这样不好，可是孩子这么小，说大道理他不懂，于是只好吓唬他：“宝宝，将你的东西分一点给大家吧，否则妈妈就不高兴了！”小家伙才不管您高兴不高兴，依然“霸道”。

事实与结果

孩子让家长忧心、烦心的事情不少，如何将忧心话语变通说可是一门学问。因为，说得好能使孩子改变坏习惯，得到好心境；说得不好会引起孩子的逆反心理，甚至变成孩子的“心病”。

●应该这样做

如果孩子成绩下滑了，您应该先分析一下原因，然后再有针对性地和孩子交谈，让他明白您的忧心与关心，而不是责骂和训斥。如果是“小霸王”，您可以让他试着和别的小朋友交换玩具、零食，他一旦感触到友谊和分享换来更多的东西和快乐，自然会改掉这个陋习。对于一些不适合直接同孩子当面说的话题，可采取留纸条、写信、向孩子推荐一篇文章、一本好书等方式进行沟通。总之，家长间接式的变通做法，既可以表达自己的想法，孩子也比较容易接受。

谈话方式随孩子成长变化

伴随孩子的成长，家长与孩子之间谈话的内容及交流方式，都在发生着变化，从中也可以看到两代人之间心理距离的变化。譬如：

●孩子在襁褓之中，家长不时动情地“自说自话”，心中充满无限怜爱，此时，家长的心态是对孩子无条件地接纳。

到了孩子已能满处乱跑时，大多数家长又要重新回到自己的职场，由于工作、家庭的双重压力，家长便期望孩子能少给自己添些麻烦。在这一阶段，有些家长在与孩子沟通时的态度、语气，会因自己情绪的不同而变化：心情好时与孩子讲话较温和；情绪差时，会因一些小事责备、训斥孩子；此阶段家长与孩子交流时，对孩子的接纳程度已不再是百分之百。

●孩子上幼儿园或者学校，家长更多的是关心他学习成绩的好坏，对他接纳的程度也常以成绩为标准。家长最爱问孩子：“有没有听老师的话？”“考试多少分？”“老师喜不喜欢你？” 孩子的学习成绩常是家长态度的晴雨表。家长与孩子的对话，已然是两个成年人的对话方式。

从回顾家长与孩子谈话方式的变化过程，不知您是否悟出了什么？诸多家长与孩子沟通不良的个案中，有一个共同的特点，便是孩子自小到大的成长过程中，家长在对他说话时，比较多地从“应该对孩子说什么”角度出发，而很少考虑“怎样说孩子才接受”。常常忽视了孩子在不同的年龄阶段，知识容量、心理特点、生活经验以及社会背景都在发生着巨大的变化，并且是处在一个日益发展的动态过程中。如果家长对孩子说话的内容、方式，不能与孩子的变化相吻合，结果只能是家长的话孩子越来越不听，或者“听不懂”。

孩子在接受教育时是有选择性的，并非所有正确的、应该实施的教育内容都会为他所接受。孩子只接受乐于接受的内容和方式。因此，家长有必要研究怎样同孩子说话。

●把自己也变成孩子，走进他的世界，和他融成一片。因此，家长是否拥有一颗赤子之心，非常重要。

●和孩子密切相处，从他的语言及行为中了解他的想法、喜好和内在需要。

●注意孩子的反应与态度。在和孩子说话时，仔细地把他的话听完，了解他的想法及立场。

●体会孩子的感受。当孩子在外面受了委屈，与好朋友或心爱的宠物分离时，家长只是一味地告诉他“没关系，坚强一点”，“这没什么好难过的”，会让孩子觉得家长一点都不能体会他的感受。若家长能以同情和理解的态度对待孩子，适时地给予亲情慰藉，就会有截然不同的效果。

●了解孩子的发展，不要尽说些他无法理解的话，或提出他达不到的要求，让他觉得辛苦，压力大。

●认真回答孩子的问话。孩子提出问题时，应先了解其真正含意，并针对孩子的需要做回答。例如孩子问：“妈妈，你\*\*\*去买菜？”这个问题的真正意思可能是：“妈妈，我想跟您一起去买菜。”假如您知道孩子的真正目的，就可以说：“要啊！你\*\*\*一起去？”孩子听了必定会很高兴。

●避免用“我命令你……”“我警告你……”“你最好赶快……”“你真傻”，“你太让我失望了”等带有指挥、命令、警告、责备、拒绝等负面意义的语气说话。

●经常变换新鲜的话题，引起孩子的兴趣。例如：“我猜猜看你今天发生了什么事？”“如果有一天，太空人真的来到地球……”等话题，相信会比“今天过得好不好？”“快乐不快乐？”更吸引孩子。

●充实孩子的生活经验。亲子对话的题材，往往来自生活，家长可以带领孩子观察身边的各种事物，如一花一草一木，路上汽车的颜色、造型、品牌，街上行人的穿着打扮、说话内容，百货橱窗……都可以成为谈话的素材。

**沟通与交往课程工作总结6**

各种“开单费”;努力降低患者的医药费用，建立医疗费用阳光，认真做好收费xx工作，让患者和家属随时查询花费情况，让患者放心;采取有效措施，消除患者就诊过程中挂号时间长、交费时间长、取药时间长、看病时间短的“三长一短”现象;严格执行药品集中招标\*\*，杜绝药商在医院带钱促销药品的现象;实行医患协议\*\*，严禁医务人员收受“红包”和接受“吃请”;聘请社会\*\*员，\*\*医院的医德医风。

三是建立和完善医患沟通\*\*，促进医患沟通。为加强医患沟通，医疗机构要对医患沟通从形式、渠道、内容、要求、技巧、效果、考核等方面进行规范治理，做到“一个要求、两个技巧、三个把握、四个留意、五个避免、六种方式”。一个要求，就是医务人员\*\*\*信，对病人或家属要尊重，具有同情心和耐心;两个技巧，就是多听病人的询问，多向病人介绍病情、治疗效果、用药和检查目的，关心病人在就医过程中的生活或不便;三个把握，就是及时把握病人的病情发展变化、医疗费用情况和病人的社会心理;四个留意，就是留意沟通对象的情绪、受教育程度和对沟通的xx、沟通对象对疾病的认知度和对沟通的期望值;五个避免，就是避免强求病人即时接受、避免使用xx语言或词语、避免使用病人不懂的医学专业词汇、避免强求改变病人观点和避免压抑病人情绪;六种方式，就是预防为主的针对性沟通、互换对象沟通、 xx沟通、书面沟通、协调同意沟通和实物对照形象比喻沟通。通过全方位、多层次、多视角的主体沟通，有效提高服务质量，及时化解医患矛盾和纠纷，增强病人对医院的信任度和对医务人员的理解。医院要通过建立和完善医患沟通\*\*、投诉处理\*\*，及时受理和处理病人投诉，定期收集病人对医院服务中xx，及时改进。医务人员要充分尊重和维护患者的\*\*\*、选择权，要体恤患者的痛苦，同情患者的困难，尊重患者的想法，打消患者的顾虑，努力让患者获得身心的健康。

四是提供精湛、 xx的技术服务，让患者放心。随着社会和时代的不断发展，人民生活水\*的不断提高，人民群众对医疗服务的要求也随之提高，再加上人类疾病谱的不断发展变化，这就要求医务人员不但要有好的服务态度，还要具有精湛的医疗技术，要不断地运用现代科学的新知识、新成果、新方法、新技术，同人类的各种疾病作\*\*，用高新精湛的医术\*\*患者的病痛。医生对病人要有强烈的责任感，真正为病人着想，诚心实意地为病人服务，把为病人\*\*痛苦视为终生最高追求。

——医患沟通技巧培训总结3篇

**沟通与交往课程工作总结7**

我校的交流学校是两所村小。在这一学年中，我校选派数学教师密跃乾老师，品生教师姜自清老师，他们都是青年教师有很大的发展潜力，可塑性很强。学校交给他们的任务是：到小付庄小学和东高尧联小去参加教学实践活动，积极参加教研教改，虚心学习他们先进的教育思想和教学方法，把自己锻炼成为科研型教师。一学期后回到学校，把学到的宝贵的教育教学经验，传授给我校教师，我校\*\*专程到两所小学看望了这两位老师，听取他们的学习和生活情况的汇报，\*\*对他们在那里教学、学习、生活情况的说明，双方达成共识都比较满意。收到了良好的效果。

**沟通与交往课程工作总结8**

到交流学校后个人能以较短的时间调整好心态适应交流学校的工作环境。自从踏入交流学校的第一天起，就坚定了一个信念，认认真真学习，扎扎实实工作，尽自己所能，发挥自己所长，创新性地开展工作，出色地完成交流任务。三年来个人充分认识到：树立“人才多样化，人人能成才”的人才观，树立“德智体美全面发展”的质量观，树立“为学生的一生发展和终身幸福奠定基础”的价值观;正确对待学生“寸有所长，尺有所短”的客观现实，能够蹲下来和学生说话，睁大眼睛发现每位学生的优点，教师要尽努力对学生进行扬长教育和信心教育，为学生的美丽人生奠定基础。

三年来,个人能积极主动参加交流学校\*\*的的各类师德学习，记好学习笔记，做好心得体会。

**沟通与交往课程工作总结9**

通过这次公司\*\*《职场沟通技能》的学习，我最大的心得体会就是：会听比会说重要!就是要学会聆听，学习不再打断别人说话，让别人把想说的话说完了，再表达自己的想法。

在公司里，我们经常听到大家都在抱怨，或者我们自己也参与其中。比如开个会什么的，总是不自觉地去打断，或者思想走神，根本没有深刻理解\*\*的意思，结果做了很多无用功，又去不停地与\*\*沟通，解释自己的意思，其实都是因为自己首先没有听明白\*\*的意思，才有后来的沟通不畅。这种情况，在职场中很常见，很多人都会觉得沟通是一件很难的事情。随着工作频率的加快或者年龄的\'增长，我们不再愿意接收太多不需要的信息，总是显得行色匆匆，好像因为太忙，就连说话都变得简短。所以说，与\*\*建立良好的沟通关系是职场中人应该具备的基本人际关系中很重要的一个方面。

很长一段时间，“说”成为我们更多人选择的沟通方式。在吵架的时候，我们放任心情地说，表达自己的愤怒;别人对自己不理解的时候，我们是在绞尽脑汁地为自己辩说;想对父母尽孝心的时候，我们把自己的心意说给父母听。更多的人愿意用“说”作为唯一的沟通方式，因为它更快、更直接，但大家却遗忘了“只有会听的人才会说”这句老话。

听比说做起来更需要毅力和耐心，但只有听懂别人表达的意思的人才能沟通得更好，事情才能解决得更圆满。沟通就好像一条水渠，首先是要两头通畅，那就是指我们要打开我们的耳朵，倾听别人的话。关上耳朵，张开嘴巴的谈话，不能算是沟通。倾听是说的前提，先听懂别人的意思了，再说岀自己的想法和观点，才能更有效地沟通。

多听，有时候也是一种积累，听别人谈成功，说失败，那就是在为自己将来储蓄财富。听和说是不能分开的两个环节，只听不说的人不能成功，只说不听的人也不能成功。在工作中每个人都需要和别人沟通，但是听的多还是说的多，就要看我们拥有怎样的态度。

适应职场生态环境，让我们成为最受欢迎的人是沟通中的最高境界。那就让我们做一个先听后说的人，这样会让沟通更顺利。

**沟通与交往课程工作总结10**

为进一步实施“科教兴乡”的战略目标。20xx年××乡在区委、区\*\*\*下，在古城区科协的指导和\*\*下，我乡\*委、\*坚持以科技发展观指导全乡农业科技工作，围绕科技与经济一体化这条主线，广泛推广应用农业新技术、新成果，努力提升我乡种植、养殖、林果等传统产业，切实加强农业科技创新建设，\*\*实施了上级农业科技计划项目。特别是林果产业――核桃的嫁接改良。现就我乡开展此项工作的情况和明年的工作计划总结如下:

>一、总体情况

我乡是一个以山区和坝区为主的农业乡，全乡总面积\*方公里，其中耕地面积36,563亩，全乡除后山村委会外均适宜对核桃进行改良嫁接。尤其是东山片属于南亚热带山地季风气候，冬无严寒，雨量丰富，光照充足，土壤类型多属红壤，土层较深，有机质含量适中，理化性质好，一般呈中性至微酸性，适宜核桃生长及嫁接改良，目前，东山片可嫁接改良的共9万株左右，其中忠义6万株，龙潭2万株，羊见1万株。

>二、20xx年核桃嫁接工作情况

为切实加大对贫困村组产业扶持力度，从20xx年开始，在区科协的\*\*指导下，我乡在东山片对近3,000亩核近4万株的核桃进行了改良嫁接，至今成活近3万多株。近两年，我乡采取定点定位定人员后，实行个人包片包嫁包管理的方式，突出重点，抓好成效，通过改进核桃嫁接工作思路，不断创新工作方法，使得我乡的核桃发展势头良好，核桃嫁接技术取得了一定的成绩，效益明显，\*\*促进了我乡经济林果产业的发展。20xx年，我乡继续加大对核桃产业的发展力度，于今年2月对近1万头核桃进行了改良嫁接，其中忠义4000头，羊见20xx头，龙潭3000头，新民xx00头。今年2月，由于在嫁接最后一批核桃时，枝条控水不够，加上东山片受降雪低温的影响，20xx年核桃嫁接成活率只达70％，受上述影响较小的忠义洛可村和龙潭五箐明村成活率则达85％。

>三、20xx年核桃嫁接工作计划

当前，我乡在大力调整农村产业结构战略中，确保发挥生态效益的同时，发展林果产业的侧重点是有特色的树种，而核桃的自然、经济、社会、技术等方面有其独特的优势，完全具备基地化生产，市场化经营的发展方向，把核桃作为我乡经济中主导产业之一来开发，尤为重要。

>20xx年工作计划：

1、由于受人力资源等因素限制，20xx年我乡计划发展核桃嫁接900亩，约12500多株，需15000头芽。主要在东山片羊见、龙潭、忠义三个村进行。

2、加大科技宣传力度，进一步增强全乡的科技意识，使民众相信科学，运用科学，形\*\*人学科学、用科学的良好氛围。

3、加强科技队伍建设，不断提高科技人员的素质，为科技兴乡提供保证。

我们将继续抓好核桃嫁接改良和推广工作，认真开展好核桃嫁接改良工作，不断探索新形势下的核桃嫁接工作的新方法、新机制，更好地为本乡的经济社会发展发挥最大职能。

——\*\*工作总结3篇

**沟通与交往课程工作总结11**

在参加8月营销会议中，进行了销售沟通技巧培训，接受了讲师销售沟通技巧的学习和讨论，受益良多。讲师分析了宏观市场环境下的市场经济形势，以及\*应对经济危机的宏观调控。并结合华荣自身的环境和面临的机遇与威胁，对销售过程中六大障碍提出化解方法。对于商务谈判，讲师提出了自己独特的见解。比如，商务沟通前的准备、聆听的技巧、沟通过程中异议的有效处理以及客户关系的建立。

在这个市场竞争比较激烈的背景下，要认清公司所处的优势与劣势、机遇与威胁。公司的上市既是机会，也存在着威胁，公司上市的运作成为了快速发展成功的关键，每年的销售业绩是公司的运作的基础。我深刻领会到，在商务运作过程中沟通的重要性，以及商务谈判过程中的掌控技巧。认清了当前的经济形势，同时掌握了一些商务的小技巧，对于以后工作有一定的帮助。

不论是销售还是商务，都会存在一些障碍，比如：知识障碍、心里障碍、心态障碍、技巧障碍、习惯障碍、环境障碍等等，认清和克服这些障碍非常重要。拥有全面的专业知识、良好的商务沟通技巧是当前学习的目标。另外，商务沟通过程中，客户关系的建立与维护也是重点。讲师说的：“找对人，说对话，做对事”，我认为是一种建立关系很有效的方法。在谈判过程中，注意观察和具有良好的心态是成功的关键，敏锐的观察力才能在激烈的讨价还价中找到突破点，掌控局面。以上这些都是在工作中需要学习和借鉴的。

在这次销售沟通技巧培训中，深入的学习给我印象深刻，希望以后能有更多的学习培训的机会，在工作中实践，自己的工作能力得到提升。

**沟通与交往课程工作总结12**

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，变得会主动去沟通了。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。

我们的生活根本离不开沟通，无论是与同学、老师相处还是与朋友、家人相处，沟通都充当着那个至关重要的纽带，但不明白这点的我就曾深受其苦。记得刚开学不久，我和一个宿友发生了一点小矛盾，事情是这样的：那天我本来心情就不好，外面还下着雨更为我的心情蒙上了一层纱，不巧宿友让我帮她带书，而且一带就是三本。我刚听到时愣了一下，接着很冷地来了句：随便。不说还好，一说宿友生气了。正因为这样，我们僵持了好几天，那几天都互不理睬。后来我就有的没的跟她搭话，终于皇天不负有心人，我们又重修旧好了。一句无心的话，一个冲动的词，不要低估它的分量，一不小心它足以摧毁一份来之不易的感情。在这件事上，我们一开始都采取了冷处理的方式。但这种方法只会使情况更糟，不沟通矛盾就永远无法解开，我们或许也就会那样形同陌路吧!

正因为学习了沟通技巧这门课，使我更加深刻地体会到了沟通的重要性，也掌握了沟通必备的技巧。但是实践出真知，只有将它运用到实际生活中才能发挥它应有的作用。

**沟通与交往课程工作总结13**

这次培训无论是课堂学习还是参观考察，使师生互动还是所见所闻，都让我从没个角度获得了知识，感谢组织部给了我们年轻干部这次学习的机会、锻炼的机会。今后，我将尽自己所能把所学到的知识用于实际工作中，保证在政…

转眼间培训班的课程已经接近结束，经过十一天的学习，我想我们每一位学员都有不同的但很大的收获。对于我个人，我认为这次培训班举办的非常有意义，非常有必要，因为它不仅让我充实了更多的理论知识，更让我开阔了视野，解放了思想，打动了内心。无论是从党校到复旦，从听课到交谈，还是从所听到所闻，每时每刻、每一堂课，都让我有所感动和收获，许多不可言语表达的收获。加之与来自不同县市区、不同工作岗位的同学们聚集一堂，相互交流借鉴工作经验、思路方法，较全面的提高了自己的理论水平和工作能力。以下是这些天的几点体会：

一、多种形式的学习，提高了理论水平

作为一名年轻的基层干部，我有了一定的理论知识和工作经验，但既不够系统也不够丰富。通过老师深入浅出的讲授，感觉豁然开朗，许多问题从理论上找到了依据，对原来在工作实践中觉得不好解决的棘手问题找到了切入点，感觉收获很大。通过系统地学习\_精神，让我强化了服务大局的意识，同时让我更清晰更全面地看到了加快乡镇政府职能有管理型向服务型转变的意义。

总的来说，各位老师们以朴实无华的语言为我们授课解惑，对我们来说是一次难得的学习机会，更是一次书本知识与具体工作相结合的锻炼机会，一次培训给了我们接受高端教育的机会，让我们开阔了眼界，丰富了知识，打开了思路，不仅对本地本土有了更加深入的认识，也对开放先进的复旦、同济大学教授的五堂课，让我们站在了更高的台阶上重新地认识、学习各方面的理论知识，这样让我们站在更高的层次上看待我们的工作，看待我们的缺点和不足。

昆山一天的考察让我有很大的感触——一个地方的发展如此惊人。当我们感叹她现在的发展成果时，我们更应想到当初为了现在的成果有多少人付出了多少的努力。我们不认同\_人有多大胆，有多大产\_,但一味的甘于落后、甘于现状是绝不能有现在全新的现代化的昆山。

对宝钢的参观，让我们感受了世界五百强企业的生命力和自身文化。更认识到一个企业并非一开始就是大企业、强企业，而都是要从小从弱做起来的，坚强的毅力、创新的思维和团结的合作是每个企业做强作大的前提。通过对一个企业的发展过程的了解，让我们看到了自己的影子，我们不能一直梦想着晋升、提拔，而是要在精神上更高。每个人的人生都不是一帆风顺或布满荆棘的，所以我们要一颗健康、乐观的心来看待人生路上所有的酸甜苦辣，只有这样才能赢来美好的明天和辉煌的未来。

三、案例的分析，警惕了自我

培训第二天陈淑英老师给了我们一个具体的吻合我们当前身份的虚拟人物——章明，通过\_‘夹缝’中的年轻副镇长\_这个故事，让我们认识了公章明，并为他惋惜，同时更提醒了我们自己。章明本身业务素质、政治素质有很高，但是缺乏组织协调能力，有没有很好的心理素质，这样两个致命的缺点让他在工作上寸步难行。：

通过对案例的分析，让我们以旁观者的身份认清问题的本质所在，也让我们看到章明的同时看看自己。给别人找问题的时候比较容易，但给自己找问题的时候往往比较难，所以老师让我们通过查找别人问题的方式来提醒自己不要犯类似的错误。正确处理各种关系是干好工作的前提之一。事例也告诉我们没有好的上下级关系、群众关系，最终会导致工作无法开展，所以我们要着重注意自己的言行举止，处理好各种关系，在阳光心态下工作。

四、前辈的座谈，找准了差距

在诸城市的考察，让我学到了很多，无论是城市的变化、社区的建设还是两位乡镇党委书记的讲话，都让我受益匪浅。

在与两位乡镇党委书记的座谈过程中，我们学到了作为一名年轻的基层领导干部如何把所学的理论知识应用于实际工作中去，如何在平日的工作和生活中积累自己的工作经验和理论知识，如何处理工作中棘手的复杂的问题等等。同时也让我们看到了相比之下自己的不足和差距。当然找出差距并非要生搬硬套别人工作的方式方法，而是借鉴别人的方法来完善自己的方法。

结合这几天老师所讲的内容，总结出了干好工作应具备的六种能力：一是科学决策能力，就是面对错综复杂的局面和瞬间变化的形势要有善于做出正确抉择的能力;二是贯彻执行能力，就是面对问题能拿出行之有效的方案与计划，贯彻下去并做到全面准确、得当有力;三是综合协调能力，就是在工作中能把握大局、权衡协调、统筹兼顾;四是组织管理能力，就是善于社会交往，有较高的管理水平，组织得当;五是开拓创新能力，就是要以大无畏的精神，在旧有的经验基础上大胆尝试，做到与时俱进、科学合理;六是学习实践能力，就是每个人要把学习当成是毕生的任务。要想把工作干得有声有色那么必须具备这六个能力，因为作为新世纪的干部人才就要顺应时代的发展、跟上时代的步伐，只有这样社会才能科学的进步。

这次培训无论是课堂学习还是参观考察，使师生互动还是所见所闻，都让我从没个角度获得了知识，感谢组织部给了我们年轻干部这次学习的机会、锻炼的机会。今后，我将尽自己所能把所学到的知识用于实际工作中，保证在政治上、思想上、组织纪律上、工作责任上始终保持一个\_员的先进性，用一份做人的真诚和爱心、一份政治责任完成好组织交给的每一项工作。如上是我对这次培训学习的己点肤浅的心得，如有不当请领导批评指正。

**沟通与交往课程工作总结14**

时间过的真快，转眼间我已交流到麟游县酒房中心小学任教近两年了，我们这一期的城乡教师交流工作也即将结束。回首两年来的点点滴滴，由最初的不适应，到而今的依依不舍，一时间竟是感慨良多。下面我就将这两年来的工作和生活做以简单的小结，也算是对自己这一段的人生经历做以梳理。

20\_年9月21日，带着市教育局和学校领导的谆谆嘱托，满怀着一腔热血和一颗惴惴不安的心，我作为交流教师踏上了远赴麟游酒房中心小学从教的路途。作为交流老师，我们深深知道，单纯搞好自己的教学，并不是什么困难的事情。更重要的是要当好使者，加强教育文化的交流与沟通，为教育事业的发展尽自己的一份绵薄之力。刚到酒房小学的日子里，我也曾为这里的山路崎岖，学校偏僻而忧虑，然而学校领导对我的关心和老师之间的互助与合作，使我感觉到了家庭般的温暖，这个大家庭给我们创造了和谐、融洽的工作氛围，使我能够安心工作，很快我就融入到这个团结的、积极向上的集体之中，以前的种种忧虑很快就消失了。

在交流的日子里，我始终牢记使命，努力创造条件，架设教育交流之桥。在相互交流与沟通的过程中，不仅建立起深厚的友谊，更做到了相互取长补短，共同发展，把学到的教育经验带到我们的学校，促进教育的友好交流。

接下来的日子里我深深感受到，农村小学有自己灵活、独特、实用的管理和教学模式，虽然农村教育的师资和工作环境比不上城里，但这里大多数老师不存在一门课教一辈子的经历，来到酒小，我最大的感受就是这里的老师个个都是“多面手”，很多老师不只任教语文、数学、英语这些主要科目，同时还兼任音乐、美术、体育等多门学科。每位老师每天上完应上的课，就去忙着备课、学习政治业务知识，书写的教案、政治笔记、业务笔记都相当认真。尤其让我触动的是，酒小50岁以上的老师不少，但他们都能熟练的应用电脑和打印机为自己准备高校课堂所需的“一案三单”，我问他们是怎么做到的，老师们只是憨厚地说，慢慢摸索，多向年轻人请教就会了，这是我在城里时好多老教师所不及的。酒小老师虽然很辛苦，但他们的脸上的笑容是多彩的，这种无私奉献、苦干实干的精神很值得我们学习。

此外，虽然自己是一名交流教师，但是我从来没有把自己当做是一个“流水的兵”。而是，本着对教育事业高度负责的主人翁精神，积极参与到酒小的教育教学工作中去。由于酒小原来没有专任的计算机教师，我便我承担起三个年级的信息技术课程；况且酒小原有的计算机机房早已破烂不堪基本不能用于学生上机，我来这以后学校也很快建立起了新机房，装配了将近40台暂新的电脑，有力地保证了信息课的教学，使得我能够把这门课带的有声有色，学生们越来越喜欢上信息课了。两年来看着孩子门从最初的不敢摸鼠标，不敢碰键盘，到现在的熟练运用电脑制作各种作品、浏览网页、搜集下载自己需要的信息，我感到由衷的欣慰。除了积极地完成学校安排的教学工作外，我还发挥自己的特长，运用自己掌握的计算机知识为老师及时的提供帮助，而且不管是学校电子备课室的电脑或者是老师个人的电脑只有有问题我都及时的给老师们修好，只要是自己有空我基本上是随叫随到。并主动承担学校电教方面的一些工作，同时主动反馈一些城里学校好的管理、教学经验为学校领导的决策进一份绵薄之力。

总之，我感谢领导给我这次交流支教的机会，使我在人生的历程中又增添了一笔。使我的素质不断提高，我的经验又有所提高。在今后的教学道路上，我保证：把一生矢志教育的心愿化为热爱学生的一团火，将自己最珍贵的爱奉献给孩子们。我用我的心去教诲学生，我用我的情去培育学生，我要无愧于我心，更要无悔于我的事业。

一份春华，一份秋实，在支教的道路上我们付出的是汗水和泪水，然而收获的却是那一份份充实，那沉甸甸的情感。

**沟通与交往课程工作总结15**

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。

**沟通与交往课程工作总结16**

进入XX年以来，在县委、县\*的正确\*\*下，我们坚持“以人为本、以病人为中心”的服务宗旨，牢固树立科学发展观，以创建省级文明单位为契机，深入开展了医院管理年和创建诚信医院活动。具体工作汇报如下：

一、高标准、严要求，努力创建文明单位。

今年初，我院将面临省级文明单位复审和验收，为保持这一殊荣，我们按照省级文明单位的标准和要求高起点，高标准、高质量开展了创建工作。并与医院管理年活动有机结合在精神文明建设、医德医风、医护质量、优质服务以及医院科学化管理等诸多方面进行了有益的探索和偿试，取得了明显的效果，1—4月份，门诊和住院人次同比保持了18%的增长率。医护质量亦有明显改善，医疗纠纷大幅减少，病人满意度在问卷\*\*中亦呈上升趋势。各项指标均达到或超过即定目标，并被市卫生局评为诚信医院和市卫生先进单位。

二、强化科学化管理，坚持从严治院。

为把XX年工作做好，我们在年初即制订和出台了《20xx年工作要点》，要点内容包括指导思想、总体目标、工作重点以及保障措施。并把各项指标量化、细化。医务科和护理部出台了如何提高和改善医疗质量和护理质量的工作规划，出台并实施了院长行政查房\*\*。每周一次的院长行政查房从科室管理、医护质量、后勤保障、劳动纪律、环境卫生、医德医风、收费标准、病历书写等方面全面检查，听取意见，现场答疑，即时解决。实施以来，效果显著，弥补了许多管理漏洞，促进了医护质量和科室行政管理的提高。为使医药纠风工作落到实处，我们进行了双十双排序的先期筹备和试点工作，在合理用药和降低医药费用上起到了积极促进的效果。

三、浓厚学术氛围，提高全员整体素质。

20xx年是我院的学习学术年，为提高全院医务人员的业务技术水\*，我们重新修订了岗前培训和再职教育方案和计划，医务科、护理部、院办室根据各类业务技术人员的不同状况，有的放矢、针对性的制定了教学大钢和培训教材，做到了周有计划、月有考核，而且考核、考评结果与工资奖金挂钩。我们进一步完善和规范了首诊负责制、院前急救流程、急危症会诊\*\*以及病历讨论、病案分析、病历规范性书写等规章\*\*，并加大了检查\*\*力度，做到了有章可循，有制可守，奖惩到位，职责分明。

四、五月份工作安排

根据工作要点，今年五月份，我们将在以下方面开展工作：

1、继续深入开展医院管理年活动，按照《河北省医院管理年评价细则》逐条逐项规范和落实。

2、努力做好省文明办对我院省级文明单位的评审和验收工作，力争一次达标，保持荣誉。

3、加大双十双排序工作的全面推广和落实，切实减轻患者负担。

4、加大内部管理，增收节支，重点治理“跑、冒、滴、漏”现象，严格收费标准和程序，降低医疗成本。

5、继续加强行风建设和医德医风建设，抓好各项\*\*的落实，严格规范医疗行为。

6、进一步落实医疗和财产安全责任制和追究制，杜绝医疗差错事故的发生。

做好“”护士节知识竞赛和文艺汇演的策划和开展活动，丰富职工业余生活，大力倡导先进医院文化。

——沟通技巧培训总结 (菁选3篇)

**沟通与交往课程工作总结17**

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出自己的想法，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处事圆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。

**沟通与交往课程工作总结18**

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看\*风政风建设，看\*治理水\*，看社会公\*\*\*。因此，发展医疗卫生事业是构建\*\*\*\*\*\*社会的重要内容，而构建\*\*社会又离不开\*\*的医患关系。多年来，医疗卫生治理部门和医疗机构为构建\*\*的医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式治理，建立医患沟通\*\*机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建\*\*医患关系的重要性和紧迫性。

一、医患关系现状及存在问题的主要原因

医患关系从总体上看，是基本\*\*之中存在着局部的不\*\*，\*\*是主流，不\*\*是支流。医患关系成因复杂，有医疗资源不足，群众“看病难”、“看病贵”，患者有意见;有医疗质量不高、服务态度不好，群众不满足;也有更复杂的社会因素。既有体制、机制上的问题，也有思想观念方面的问题，还有治理\*\*不力等原因，主要原因有以下几个方面：

(一)医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二)医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不\*\*的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不\*\*导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三)在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不\*\*的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人;在有些医疗机构，医疗活动只强调依\*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四)患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

二、如何构建\*\*医患关系

对医疗机构来说，构建\*\*的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们\*医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建\*\*医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建\*\*的医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次\*\*性的变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅关注医院的医疗水\*，而且更加关注医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水\*等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

二是坚持社会效益准则，打造诚信医院。各级医疗机构要坚持以社会效益为最高准则，坚持合理检查、合理用药、合理收费，严禁各种“开单费”;努力降低患者的医药费用，建立医疗费用阳光\*\*，认真做好收费咨询工作，让患者和家属随时查询花费情况，让患者放心;采取有效措施，消除患者就诊过程中挂号时间长、交费

时间长、取药时间长、看病时间短的“三长一短”现象;严格执行药品集中招标\*\*，杜绝药商在医院带钱促销药品的现象;实行医患协议\*\*，严禁医务人员收受“红包”和接受“吃请”;聘请社会\*\*员，\*\*医院的医德医风。

三是建立和完善医患沟通\*\*，促进医患沟通。为加强医患沟通，医疗机构要对医患沟通从形式、渠道、内容、要求、技巧、效果、考核等方面进行规范治理，做到“一个要求、两个技巧、三个把握、四个留意、五个避免、六种方式”。一个要求，就是医务人员\*\*\*信，对病人或家属要尊重，具有同情心和耐心;两个技巧，就是多听病人的询问，多向病人介绍病情、治疗效果、用药和检查目的，关心病人在就医过程中的生活或不便;三个把握，就是及时把握病人的病情发展变化、医疗费用情况和病人的社会心理;四个留意，就是留意沟通对象的情绪、受教育程度和对沟通的感受、沟通对象对疾病的认知度和对沟通的期望值;五个避免，就是避免强求病人即时接受、避免使用刺激语言或词语、避免使用病人不懂的医学专业词汇、避免强求改变病人观点和避免压抑病人情绪;六种方式，就是预防为主的针对性沟通、互换对象沟通、集体沟通、书面沟通、协调同意沟通和实物对照形象比喻沟通。通过全方位、多层次、多视角的主体沟通，有效提高服务质量，及时化解医患矛盾和纠纷，增强病人对医院的信任度和对医务人员的理解。医院要通过建立和完善医患沟通\*\*、投诉处理\*\*，及时受理和处理病人投诉，定期收集病人对医院服务中的意见，及时改进。医务人员要充分尊重和维护患者的\*\*\*、选择权，要体恤患者的痛苦，同情患者的困难，尊重患者的想法，打消患者的顾虑，努力让患者获得身心的健康。

四是提供精湛、优质的技术服务，让患者放心。随着社会和时代的不断发展，人民生活水\*的`不断提高，人民群众对医疗服务的要求也随之提高，再加上人类疾病谱的不断发展变化，这就要求医务人员不但要有好的服务态度，还要具有精湛的医疗技术，要不断地运用现代科学的新知识、新成果、新方法、新技术，同人类的各种疾病作\*\*，用高新精湛的医术\*\*患者的病痛。医生对病人要有强烈的责任感，真正为病人着想，诚心实意地为病人服务，把为病人\*\*痛苦视为终生最高追求。

——电话沟通销售工作总结

**沟通与交往课程工作总结19**

要想把班级管理好，把学生教育好，班主任一定要学会与家长沟通。与家长沟通好了，家长理解、支持班主任的工作，才能取得家校协同教育的良好效果。教师与家长之间的沟通由于教师年龄、性格的不同而千差万别。我所在的办公室，由一半的青年教师和一半的中年教师组成，过去一年，我亲眼目睹了这两类教师是如何与家长交流的。

>（一）青年教师

下午第三节课下课，一个男孩跟着他的父母来到了办公室，孩子的班主任是一名青年教师。孩子及其父母站在办公室，青年教师坐在自己的位子上。“你把你们孩子领回去吧，我没办法再教他了。”青年教师气愤地说道。孩子的家长很诧异也很无奈。“老师，你再给孩子一次机会吧，他还是个孩子，需要您多多费心啊。”“你孩子的问题我不是没给过机会，他一而再再而三的犯错，严重违反了班级纪律，我不可能一味的宽容他。”听到这，孩子的妈妈有些失控的说道：“难道你要让这么小的孩子初中没上完就退学么?你是什么老师啊，孩子犯错，你没有好好教育他，包容他，只是惩罚他，你今天是要逼我们么？”听着她们的对话，让人觉着火药味十足，二人之间的谈话以争吵为主，以其他老师的介入劝导而告终。老师和家长之间的距离之远可见一斑。青年教师年轻气盛，说话语气比较生硬；家长则不太冷静，由于爱子心切而容易失控。

>（二）中年教师

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。

**沟通与交往课程工作总结20**

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。

**沟通与交往课程工作总结21**

\*时我切实做到关心爱护每一位学生，力求成为学生的良师益友。交流一年里，我担任四年级一班的班\*\*及数学和综合实践课的教学工作，每周共7节课，我深感肩上责任的重大。在所教的学生身上，我倾注了全部的爱。在数学教学中我注重培养学生的学习能力,教他们通过如何学好知识，如何养成良好的学\*\*惯等,而且尽量让每个学生都不掉队。尽量要每个学生都完善自己,在各个方面有不同程度的提高。课前，我坚持做到认真备课，了解每一位学生的实际，因材施教。课堂上我再现教师的风采，循循的诱导，及时鼓励，引导学生们大胆质疑,拓宽阅读渠道。课后，我认真批改作业，对于后进生的问题,我给予更多的\*\*和尊重,对他们重点辅导；对于中等生，我努力使他们向更高的目标迈进。

**沟通与交往课程工作总结22**

医患关系是现今比较能吸引眼球的字眼，在各类\*\*的出现率较高。近几年来当它出现时基本是反映医患关系的紧张、冲突，只有在xx时期是例外，那个时候\*\*反映的无一例外是医务工xx的忘我工作、勇于献身的事迹和精神。当然可以理解即使是标榜客观中立的\*\*，其\*\*报道和xx导向也总是有其现实需要性的。然而，按照辩证法的观点，事物的发生发展都有一个过程，医德的“败坏”也不会是一个晚上能完成的，所以，当医生们从xx时期的“最可爱的人”突变成了千夫所指的“白狼”，巨大的角色反差使许多人感到不知所措，这在年轻医生之中尤其明显，进而使他们感到沮丧、压力、挫折感。正所谓防民之口胜于防川，辩解是如此的苍白无力，更何况面对占绝大多数的人群辩解时，你的声音根本无人听到。

你的声音虽然无人听到，但这并不能妨碍你的思维。对医患关系的考虑是每个参与这个话题的人必须的一件事，思索的结果可能使你发现你的不足、你的无辜、你的片面偏激。对自身缺点的分析总

是被低估的，医方、患方、\*\*莫不如此。谁都更愿意强调自己的理由，指责别人的缺点，然而，当这种情绪一次又一次的被放大之后，我们就很难能够听到理性的声音。这种情绪化的语言、报道、处理方式妨碍了我们对事物xx的探究。作为医方要考虑的是当我们的医疗技术、医疗\*\*越来越进步，治愈率越来越高，医院条件越来越好的时候xx百姓会有更多的不满的声音;作为患者要考虑的是：你所要求的是不是应该由医生提供或是医生目前能提供的，你所愿意付出的和你想得到的是不是相当;作为\*\*要考虑的是：你所报道的的确是事实吗，你所评论的做到客观了吗，或者至少力争如此而不是“纸馅包子”这样以你的个人意志来左右欺骗公众的事情;还有社会要反思当GDP大步前进时医疗投入有多少。当然，我们不必等其他人改变之后再改变自己，让我们想想今天我们给我们的病人微笑了吗，我们体会到了我们的病人躺在手术床上的心情了吗。

医疗卫生工作与人民的健康和生命密切相关，人民群众往往通过医疗卫生服务看经济社会发展成果，看\*风政风建设，看xx治理水\*，看社会公\*\*\*。因此，发展医疗卫生事业是构建xx\*\*社会的重要内容，而构建\*\*社会又离不开\*\*的医患关系。多年来，医疗卫生治理部门和医疗机构为构建\*\*的医患关系进行了积极的探索。许多医院实行开放式治理，建立医患沟通\*\*机制，保证医疗信息畅通，在这方面取得一定成效。但是，医患关系紧张，

彼此缺乏信任，医疗纠纷增加，是当前一个十分突出的问题。我们必须充分熟悉构建\*\*医患关系的重要性和紧迫性。

>一、医患关系现状及存在问题的主要原因

医患关系从总体上看，是基本\*\*之中存在着局部的不\*\*，\*\*是主流，不\*\*是支流。医患关系成因复杂，有医疗资源不足，群众“看病难”、“看病贵”，患者有意见;有医疗质量不高、服务态度不好，群众不满足;也有更复杂的社会因素。既有体制、机制上的问题，也有思想观念方面的问题，还有治理\*\*不力等原因，主要原因有以下几个方面：

(一)医患之间缺乏信任，是造成医患矛盾的一个重要原因。医患之间缺乏信任、理解，不能换位思考。部分医务人员不能设身处地替患者着想，而是较多地考虑医疗机构和自身的利益。而有些患者对医务人员也缺乏理解，不了解医学的复杂性。

(二)医患沟通不够、医疗纠纷增加，是医患关系不\*\*的重要因素。有统计表明：在已经发生的医疗纠纷中，由于医患沟通不够，医患关系不\*\*导致的纠纷约占总量的三分之二。

(三)在医疗过程中缺少人文关怀，加剧了医患关系不\*\*的情况。治并救人原是一体的，但有些医生却只重视“脖不重视人;在有些医疗机构，医疗活动只强调依\*仪器设备，忽视医生与患者的交流。

(四)患者申诉和维护权益渠道不畅通是影响医患关系的直接原因。我国虽已于几年前就施行新的《医疗事故处理条例》，但发生医疗事故之后，光是事故鉴定费用就高达几千元，患者维护权益成本太高，要想通过正常渠道维护权益，实际上仍是件很难的.事情。

(五)我国现行的医疗保障体系及相关的法律、法规没有及时跟上市场经济的步伐，全民医疗保险体制不健全，是医患矛盾尖锐最根本的原因。资料显示，许多国家由于有健全的全民医疗保险体制，全民参加医疗保险，绝大部分的医疗费用都由保险公司来承担，不会由个人支付高额的医疗费，很少有医患间的冲突。

>二、如何构建\*\*医患关系

对医疗机构来说，构建\*\*的医患关系首先要眼睛向内，正视并克服自身的不足，不能抱怨患者不理解，怨天尤人解决不了问题。要善于分析自身的问题，从服务环境、服务理念、服务态度、服务效果等各方面查找原因，制定措施。我们\*医科大学附属第一医院是一所集医疗、教学、科研和预防保健为一体的现代化大型综合性医院，也是东北、华北部分地区疑难重症的抢救中心。近些年来，我们坚持以病人为中心，从思路到规划，从举措到实施，一切从患者利益出发，积极转变服务模式，提高服务质量，把病人的满足作为医院的追求。从我院的实践看，构建\*\*医患关系要从六个方面加强医疗服务工作，用保障人民健康来促进构建\*\*的医患关系。

一是以人性化服务为中心，寻找服务创新点。随着我国加入wto和多元化发展医疗服务事业，医疗服务体制正面临着一次xx性的.变革。在更加激烈的医疗市场竞争中，患者在就医的时候不仅仅xx医院的医疗水\*，而且更加xx医院的人性化服务。医院除了拼技术、拼设备等硬实力外，不能忽视治理模式和服务水\*等软实力的竞争。如何将人性化理念融入医疗服务与医院治理的全过程，改变以往“病人来医院是看病，医院对病人是只管治脖的陈旧观念，树立医疗对象首先是“人”，其次才是“脖的现代医学模式，将是现代化医院建设和治理的重要课题，值得认真思考、研究和探索。医院应就如何尊重、理解、关怀病人等方面采取措施，寻求服务创新点，通过人性化服务不断提高群众对医院的满足度。

二是坚持社会效益准则，打造诚信医院。各级医疗机构要坚持以社会效益为最高准则，坚持合理检查、合理用药、合理收费，严禁

**沟通与交往课程工作总结23**

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。

**沟通与交往课程工作总结24**

乡镇20xx年核桃嫁接工作总结及20xx年工作计划为进一步实施“科教兴乡”的战略目标。XX年××乡在区委、区\*\*\*下，在古城区科协的指导和\*\*下，我乡\*委、\*坚持以科技发展观指导全乡农业科技工作，围绕科技与经济一体化这条主线，广泛推广应用农业新技术、新成果，努力提升我乡种植、养殖、林果等传统产业，切实加强农业科技创新建设，\*\*实施了上级农业科技计划项目。特别是林果产业——核桃的嫁接改良。现就我乡开展此项工作的情况和明年的工作计划总结如下:

>一、总体情况

我乡是一个以山区和坝区为主的农业乡，全乡总面积\*方公里，其中耕地面积36,563亩，全乡除后山村委会外均适宜对核桃进行改良嫁接。尤其是东山片属于南亚热带山地季风气候，冬无严寒，雨量丰富，光照充足，土壤类型多属红壤，土层较深，有机质含量适中，理化性质好，一般呈中性至微酸性，适宜核桃生长及嫁接改良，目前，东山片可嫁接改良的共9万株左右，其中忠义6万株，龙潭2万株，羊见1万株。

>二、XX年核桃嫁接工作情况

为切实加大对贫困村组产业扶持力度，从XX年开始，在区科协的\*\*指导下，我乡在东山片对近3,000亩核近4万株的核桃进行了改良嫁接，至今成活近3万多株。近两年，我乡采取定点定位定人员后，实行个人包片包嫁包管理的方式，突出重点，抓好成效，通过改进核桃嫁接工作思路，不断创新工作方法，使得我乡的核桃发展势头良好，核桃嫁接技术取得了一定的成绩，效益明显，\*\*促进了我乡经济林果产业的发展。XX年，我乡继续加大对核桃产业的发展力度，于今年2月对近1万头核桃进行了改良嫁接，其中忠义4000头，羊见XX头，龙潭3000头，新民1000头。今年2月，由于在嫁接最后一批核桃时，枝条控水不够，加上东山片受降雪低温的影响，XX年核桃嫁接成活率只达70％，受上述影响较小的忠义洛可村和龙潭五箐明村成活率则达85％。

>三、XX年核桃嫁接工作计划

当前，我乡在大力调整农村产业结构战略中，确保发挥生态效益的同时，发展林果产业的侧重点是有特色的树种，而核桃的自然、经济、社会、技术等方面有其独特的.优势，完全具备基地化生产，市场化经营的发展方向，把核桃作为我乡经济中主导产业之一来开发，尤为重要。

>四、XX年工作计划：

1、由于受人力资源等因素限制，XX年我乡计划发展核桃嫁接900亩，约12500多株，需15000头芽。主要在东山片羊见、龙潭、忠义三个村进行。

2、加大科技宣传力度，进一步

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！