# 细致沟通的工作总结(汇总44篇)

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2025-01-17

*细致沟通的工作总结1我院20XX年严格按照\_和市\_门管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，组织医院医护人员学习广大医务人员尽心尽力，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，医院有幸邀请到南京专家为我院全体职工培训《医患沟通》从法律视角寻求医患...*

**细致沟通的工作总结1**

我院20XX年严格按照\_和市\_门管理要求，认真执行各项医疗相关法律法规，组织医院医护人员学习广大医务人员尽心尽力，遵守法律法规和遵守医疗常规操作规范，医院有幸邀请到南京专家为我院全体职工培训《医患沟通》从法律视角寻求医患关系的和谐,完成本职工作,但还是出现了一些医疗纠纷，共计发生医疗投诉6起，发生医疗纠纷4起。

>一、总体情况：

医疗投诉6起，其中骨科2起，儿科2起，妇科1起，内科1起，发生及已处理的医疗纠纷4起。各种补（赔）偿金额共计16万元。

>二、投诉要点原因分析（讨论）

1. 涉及医疗技术疗效问题纠纷

医疗技术及疗效争议是导致纠纷常见原因。技术问题多见的有用药或手术后疗效不佳，产生相应的并发症等。这类纠纷虽不完全属医疗过失，但给患者心理造成了错觉，由于延长了住院时间，医药费骤增，疗效欠佳，患者或家属提出疑义。从理论上讲影响疗效的因素是多方面的，不排除个体差异及其他非可控因素。但患者往往不能接受医院的解释，处理起来棘手被动。

2. 涉及医疗服务、责任心、态度问题纠纷

病人到医院就诊都希望自己得到医护人员的关注，尽快解除病痛。以居高临下的不平等的方式对待病人、表情冷漠、不尊重他人的人格、查房不认真、患者病情发生变化处理不到位，对核心制度执行不到位都可能对患者的身体及心理造成伤害，从而埋下纠纷的根源。

3. 涉及未尽告知义务及告知不全问题纠纷

术前及术后谈话、交待不详导致，患者及其家属对病情变化没有思想准备，在未告知患方的情况下用药及检查，当手术效果不满意时患方即认为是医疗事故，从而发生纠纷。

4 .涉及死因疑问纠纷

在临床活动中经常会遇到病人突然死亡或者手术后死亡，从临床角度也难以明确死亡原因，这类纠纷的解决要依靠尸检明确死因,但众多家属嫌走法律程序慢,障碍多,拒走司法途径,在医院大闹,影响医疗程序。

5. 涉及病历书写纠纷

书写病历不仅真实反映患者病情，也直接反映医院医疗质量、学术水平及管理水平。病历不但为医疗、科研、教学提供极其宝贵的基础资料，也为医院管理提供不可缺少的医疗信息，在涉及医疗纠纷时，病历是帮助判定法律责任的重要依据。需要病人或者家属签字的地方未签字、病历书写不及时完成、上级医师不及时签字、医嘱中药物用法应记录不明确、该停的医嘱要没有及时停、病历涂改、病案室保管病历不善造成病历丢失等等均回印发医疗纠纷，而且会使医院处于不利地位。

6. 医疗差错、过失纠纷

差错过失与个别医务人员工作责任不强，不执行“三查七对”制度有关。医疗安全是医院管理永恒的主题，医务人员不仅要有高度的工作责任心，还要具有一种社会的责任与使命感。

>三、防范医疗纠纷的措施：

通过分析医疗纠纷显现出医患之间存在着各种问题，事实上要妥善处理好各类医患矛盾，维护好医患双方共同利益并非是容易之事。在实际处理医疗纠纷事件过程中，会遇到各种各样的突发、意想不到，而又不想同的纠纷，只有了解医患纠纷产生的原因，理顺解决纠纷的途径、程序，才能找到对策，处理好医患关系，避免医疗纠纷的再度发生。

1.科室管理者不重视化解矛盾，院内解决纠纷程序混乱问题

科室管理是医院管理中最重要的一个部分，是医院管理体系中最直接、最有效、最易受到患者肯定的一个环节，在倡导医患和谐，防范医患纠纷中起着基础、重要的作用。目前医院已经制订了医疗纠纷投诉及处理程序、办法，要求科室质控小组对科室发生的纠纷进行协调处理。医院有相当一部分科室在发生纠纷初期，没有进行积极协调，将纠纷化解到萌芽状态，而是将和患者的关系弄的很僵硬；有的科室医师干脆直接告诉患者，让患者到医务部去告状，将纠纷直接上缴到医院层面，让医院措手不及。这与科室主任不尽责、处理不好有直接关系。

2.医务人员责任心不强引发纠纷

《\_执业医师法》中明确规定，医务人员应当尽职尽责为患者服务，但是目前许多医务人员，包括进修、实习、研究生在内，对待工作不负责任，对待患者冷漠，不按照规定从事医疗活动，完全不能全身心投入工作，以致于因责任心不强引发医疗纠纷。当然，医务人员责任心差是有多方面原因的，这与新时期环境下医务人员医德以及医疗执业观、医务人员心理转变有着重要关系。

3.医疗鉴定面对的问题：

医患纠纷中的鉴定一般可分为医疗事故技术鉴定、医疗过错鉴定和损害程度鉴定等，是否需要进行鉴定、需要进行哪种性质的鉴定，一般要根纠纷据当事人的主张和具体案情来决定。医院一般主张进行医疗事故技术鉴定，以认定是否医疗事故及等级。而患方在此情况下又多主张医疗进行医疗过错鉴定和损害程度鉴定，认定过错，参照人身损害纠纷赔偿。该类案件争议的焦点往往是“医疗行为有无过错及与损害后果之间有无因果关系”，这也是认定案件事实和当事人责任的难点问题，一旦定性，此赔偿标准金额要高于医疗事故赔偿数额。目前我区司法鉴定界总体来讲比较混乱，专业知识不到位。一些司法鉴定人员超越鉴定范围出具鉴定书，涉及的范围包括了医疗事故鉴定委员会能鉴定的所有内容，而鉴定的人员没有专业对口，没有回避，不通知医方到场，甚至一些法医在对病历内容进行鉴定，其中很多说辞不符合医疗文书的书写规定。造成了患者比较倾向于司法鉴定而不愿做医疗事故技术鉴定的局面，严重干扰了正常的鉴定程序。希望司法厅及卫生厅能够整顿司法鉴定部门，明确其鉴定工作职权、范围，加强监管。

4.医患纠纷解决方式面对的问题

在执业环境日益严峻、医疗纠纷日益增多形式下，通观目前解决医疗纠纷的途径常有协商、行政协调、医疗事故鉴定、诉讼等几种。那么这几种途径在实践中孰优孰劣？哪种途径是解决纠纷的首选？等等问题，逐步摆在各家医院眼前。几乎大部分医院处理纠纷部门人员认为，如果患方能通过正常途径解决纠纷时最好不过的，但不是所有的患方都能够按照正常途径解决纠纷。由于“职业医闹”的出现以及目前医疗环境所趋，患方在发生纠纷后，向医院提出的要求更加苛刻、索赔额不断升级。在未达到要求后，往往采取一些极端、非法的手段闹医院、干扰医务人员工作、无休止上访，找记者施压,媒体贴吧,致使无理取闹的案例数及程度也比以前增大，投诉范围广,严重影响了医院正常工作和患者就医秩序。这就需要医院正确公正的对发生的纠纷定性，采取合理的方法解决纠纷。当然，在必要的时候也需要医院和\_门协作，严厉打击医闹、违法侵犯医务人员、损害医院财产等危害广大医患利益的违法组织和个人，维护好广大患者就医的正常环境。

>四、预防、减少医疗纠纷举措（讨论）

知道了矛盾的是怎么产生的，要想解决矛盾就的针对问题采取措施。把对立的医患统一起来，统一到医患的共同目的上来，就是治病，治好病。

**细致沟通的工作总结2**

经过了十多天的继续教育培训。我通过下载视频、认真听讲、做笔记，圆满的完成了各项学习任务。通过本次学习，我获益匪浅，对沟通与协调等内容有了深层次的了解，在人与人沟通方面，对自己有了很大的提升，感悟到了一些平时忽略的细节。这次培训学习有助于我在实际工作中更新观念、团结协作，提升专业技术水平，通过学习拓展了工作思路，增强了解决实际问题的能力。

>一、明确了沟通与协调的涵义

沟通，另一个层面的意思就是人际关系。现实生活工作中，我们经常要和上级、下属以及同事交流，还要与其他形形色色的人交往，这些都需要建立人际关系，都需要做好沟通与交流。良好的人际关系是人生、事业成功的基石。沟通于行，交流于心，如果生活中没有沟通，就没有快乐;工作中没有沟通，就没有乐趣;事业中没有沟通，就没有成功。因此，重视沟通、学会沟通，是必须的。

通过传递思想、观点、情感和交流情报、信息、意见，来协商、调整他人的活动，从而建立良好的协作关系，使之相互配合，和谐有序地完成目标的技巧和才能。

>二、了解了沟通与协调的必要性

通过学习让我认识到了沟通与协调的重要作用，让我认识到沟通是人与人相互之间传递，交流各种信息、观念、思想、感情，以建立和巩固人际关系的综合;是社会组织之间相互交换信息以维持组织正常运行的过程。协调是管理人员在其职责范围内或在领导的授权下，调整和改善组织之间，工作之间，人际之间的关系，促使各种活动趋向同步化与和谐化，以实现共同目标的过程。通过学习让我发现自己还有许多需要改进和提高的地方，特别是沟通协调方面仍存在不足。

>三、掌握了和人沟通与协调的方法

首先，沟通者要抱着虚心的精神，不要妄自尊大。就连孔子也曾说过：“三人行必有我师。”何况我们都是凡夫俗子。所以应该认真倾听别人观点，营造良好的的沟通环境，不要拒人于千里之外，更不可藐视任何人。

其次，沟通要把生活与工作分开。很多人经常把工作上的事和生活中的事混为一坛，常常因为与某人有着相似的性格或爱好，在生活中很对胃，就把在生活中的好感移植到工作中。这也是沟通中最难做到的一点。沟通要分清楚沟通的场合、沟通的内容、沟通的成绩。

通过这次专业技术人员继续教育的学习，我开阔了视野，拓宽了思维，为今后更好地工作储备了知识。进一步提高了政治修养，强化了理论素质，更重要的是发觉了自己在沟通与协调方面的缺点和不足。通过这次沟通与协调知识的培训学习，使我更加清醒的认识到自己和优秀的差距。在以后的工作与学习当中，我必须要努力提升自己的知识素质、能力素质、心理素质和身体素质，逐步发展自己，提升自己。

**细致沟通的工作总结3**

>个人工作总结及思路

20xx年，在本人的不断学习，以及同事、领导的关心和帮助，我已完全融入到了xxx这个大家庭中，个人的工作技能和工作水平有了显著的提高。现将我一年来的工作情况简要总结如下：

>一、以踏实的工作态度，适应办公室工作特点

办公室作为企事业单位运转的一个重要枢纽部门，是单位内外工作沟通、协调、处理的综合部门，这就决定了办公室工作繁杂性。由于我们办公室人手少，工作量大，我和两位大姐共同协作、共同努力，在遇到不懂得地方及时向她们请教学习，并优质高效的完成领导交办的各项任务。在这一年里，遇到各类活动和接待，我都能够积极配合做好后勤保障工作，与同事心往一处想，劲往一处使，不计较干多干少，只希望把领导交办的事情办妥、办好。

>二、加强学习，注重自身素质修养和提高

另外，我还注重从工作及现实生活中汲取营养，认真学习文秘写作、景区建设与发展、宣传推介、档案管理等相关业务知识。同时，虚心向领导、同事请教学习，取长补短，来增强服务意识和大局意识。对办公室工作，能够提前思考，对任何工作都能做到计划性强、可操作性强、落实快捷等。

>三、坚持做事先做人，努力做好日常工作，热心为职工游客服务

为了做好日常工作，热心为全局职工及游客服务，我做了下面的努力：

1、出勤方面，每天都能提前十到二十分钟到达办公室，做好上班前的相关工作准备，并能及时打扫两位领导的办公室等。

2、公文处理过程方面，严格按照国家事业单位公文处理办法中所规定的程序办事。发文时，能严格按照拟稿、核稿、会签、签发、印制、盖章、登记、发文等程序办理；收文时，按照收文登记、拟办、批办、分送、催办、立卷、归档等程序办理，没有出现错误的公文处理事情。

3、纸张文档、电子文档的归档整理方面。在工作中，我特别注意对纸张资料的整理和保存，将有用的及时保存、归档，对于没用的及时销毁。因为很多文字性工作都是电脑作业，所以我在电脑中建立了个人工作资料档案库。并于每周星期五把工作过的资料集中整理，分类保存，以便今后查找。

4、关系处理方面，在工作上能做到主动补位。并能与其他各科室人员加强沟通，密切配合，互相支持，保证整体工作不出现纰漏。在工作中我自己确定了一条工作原则，属于自己的工作要保质保量完成，不属于自己的工作范围的配合其他人员能完成的也要按时完成，做到了主动帮忙、热情服务。

5、制度建设方面，以“科学管理为主，人性关怀为辅”的理念。为了加强对人、财、物、法、环的管理，在新任局长上任不久，根据会议精神集中精力对各项管理制度和岗位职责等二十几项制度进行了全面修改和完善， 突出制度管理，严格照章办事，为管理工作的制度化、规范化作出了一定贡献。并且，这些管理制度的完善，充分体现了对事不对人的管理思想，使局内各项工作井然有序。

>四、严格要求自己，时刻警醒

在工作中，我努力从每一件事情上进行总结，不断摸索，掌握方法，提高工作效率和工作质量，因为自己还是新同志，在为人处事、工作经验等方面经验还不足，在平时工作和生活中，我都能够做到虚心向老同志学习、请教，学习他们的长处，反思自己不足，不断提高政治业务素质。我时刻提醒自己，要诚恳待人，态度端正，积极想办法，无论大事小事，我都要尽最大能力去做。在平时时刻要求自己，必须遵守劳动纪律、团结同志、从打扫卫生等小事做起，严格要求自己。以不求有功、但求无过信念，来对待所有事情。

>五、存在的不足

1、在本职工作中还不够认真负责，岗位意识还有待进一步提高。不能严格要求自己，工作上存在自我放松的情况。由于办公室的工作繁杂，处理事情必须快、精、准。在这方面，我还有很多不足，比如在作会议记录时，没有抓住重点，记录不全，导致遗漏一些重要内容。

2、对工作程序掌握不充分，对自身业务熟悉不全面，对工作缺少前瞻性和责任心，致使自己在工作中偶尔会遇到手忙脚乱的情况，甚至会出现一些不该出现的错误。

3、缺少细心，办事不够谨慎。文秘工作是相对简单但又繁多的工作，这就要求我必须细心有良好的专业素质，思路缜密。在这方面，我还不够细心，时有粗心大意、做事草率的情况。

>六、今后努力的方向

1、今后在工作中还需多向领导、同事虚心请教学习，要多与大家进行协调、沟通，从大趋势、大格局中去思考、去谋划、取长补短，提高自身的工作水平。

2、必须提高工作质量，要具备强烈的事业心、高度的责任感。在每一件事情做完以后，要进行思考、总结，真正使本职工作有计划、有落实。尤其是要找出工作中的不足，善于自我反省。

**细致沟通的工作总结4**

20XX年7月25日，醴陵市妇幼保健计划生育服务中心组织了全体医护人员进行了为期5天的“医患沟通”培训。此次培训特邀国内知名讲师李志强老师进行培训，共有264名医务人员参加了本次培训。培训主要内容为等工作执行落实。

本次培训，大家在培训上针对活动方案实施过程中遇到的常见问题，提出问题，互相交流，培训讲师就问题进行梳理、解答、归纳，气氛活跃。通过此次培训，能有效强化维系人员的宣传推广手段，充分激发各员的工作热情，明确各员工作目标，实现存量用户的保有及各专项目标的有效达成。

《医患沟通》，李志强老师生动、幽默且富有感染力的语言，让员工从中获益匪浅，在员工中起到了立竿见影的效果。李老师认为沟通是防范纠纷最有效的方式，由此李老师深入临床一线进行深入研究将理论与工具有机结合，最具代表性的工具有：五指沟通法、中医式沟通法、掌握沟通的主导与专业、道具沟通法等，在全国三十几家医院推广落地，各级医护人员从中受益，截止20XX年8月1日，培训过的医院纠纷下降比例高达80%，为医院取得了良好的社会效益和经济效益。

李老师非医学背景出身，但是为了从医学中研究医患沟通花费了大量的时间和精力走进医院，走近医生，走进医疗，潜心学习医学著作，被院长称为“以专业的患者身份讲沟通，懂医生也懂患者”。

李老师倡导人文理念的推广，力求通过人文关怀改善医患关系，让医者收获尊重，让患者感受温情，在医院大力推行人本位思想，在科室指导中手把手教授人文查房技巧，给医护人员带来全新的服务方式，将人文主义情怀与医疗技术有机结合，尤其李老师在外科系统的的查房指导颇具特色，以至于培训后的医院直接将具体的方法奉为标准严格执行。

**细致沟通的工作总结5**

宋志勤

学生受教育处于三种环境中，即：学校环境、家庭环境和社会环境。而小学生受教育更多是处于学校环境和家庭环境之中。要使小学生全面健康地成长，班主任起着特殊的作用：架设学校与家长沟通的桥梁。 怎样才能沟通老师与家长的联系，调动起家长关心孩子的积极性，使之主动地、愉快地配合班主任搞好学校工作呢？本期我努力做到以下几点。

一、提高自身修养，树立教师形象。

教育者必先受教育，正人者必先正己。教师先受教育的有效途径就是加强师德修养。师德修养表现在：

1、忠诚人民的教育事业；

2、热爱学生；

3、团结协作；

4、为人师表。

师德修养最可贵的就是为人师表，勇于奉献。如上期学校开展了\'扶贪济困\'的活动，作为班主任的我带头给山区儿童捐款捐物，学生在班主任的作用下，纷纷献出自己的爱心。更令人感动的是黄冰竹、林可心、耿子钦等学生家长主动到学校来捐款献爱心。教师的为人师表不仅感化学生的心灵，而且还通过学生作用于感化家庭和社会。

二、信任尊重家长，做到胸襟开阔。

当学生有错时应与家长取得联系，但要理解家长的难处，不能训斥家长，不能把学生的错误转嫁给家长。要尊重家长的情感，对家长做到温和有礼，以商量谈心的方式来交流教育孩子的得与失。对于学生的学习，不给家长增加负担，但必要的检查还是应该的。不歧视差生家长，应一视同仁，平等对待。家长对班主任或学校工作有意见，抱着有则改之，无则加勉的态度，做到宽容大度，胸襟开阔。这样家长会与之同心同德育人教子。

三、听取家长意见，共商育人良策。

\'三人行，必有我师\'。更何况班主任面对着如此众多的家长，他们来自社会的各个阶层，不乏各种人才，有大学教师，有作家记者，有公安民警，有管理干部……他们对孩子的教育也很有经验。我班的周晓梅、林可心、黄冰竹、耿子钦等家长均提出各种好建议，经采纳收效极好。这些家长与老师的精诚协作，发挥的参与作用是不可低估的。

**细致沟通的工作总结6**

学生受教育处于三种环境中，即：学校环境、家庭环境和社会环境。而小学生受教育是处于学校环境和家庭环境之中。要使小学生全面健康地成长，班主任起着特殊的作用：架设学校与家长沟通的桥梁。 怎样才能沟通老师与家长的联系，调动起家长关心孩子的积极性，使之主动地、愉快地配合班主任搞好学校工作呢？本期我努力做到以下几点。

一、提高自身修养，树立教师形象。

教育者必先受教育，正人者必先正己。教师先受教育的有效途径就是加强师德修养。师德修养表现在：

1、忠诚人民的教育事业；

2、热爱学生；

3、团结协作；

4、为人师表。

师德修养最可贵的就是为人师表，勇于奉献。如上期学校开展了\'扶贪济困\'的活动，作为班主任的我带头给山区儿童捐款捐物，学生在班主任的作用下，纷纷献出自己的爱心。更令人感动的是黄冰竹、林可心、耿子钦等学生家长主动到学校来捐款献爱心。教师的为人师表不仅感化学生的心灵，而且还通过学生作用于感化家庭和社会。

二、信任尊重家长，做到胸襟开阔。

当学生有错时应与家长取得联系，但要理解家长的难处，不能训斥家长，不能把学生的错误转嫁给家长。要尊重家长的情感，对家长做到温和有礼，以商量谈心的方式来交流教育孩子的得与失。对于学生的学习，不给家长增加负担，但必要的检查还是应该的。不歧视差生家长，应一视同仁，平等对待。家长对班主任或学校工作有意见，抱着有则改之，无则加勉的态度，做到宽容大度，胸襟开阔。这样家长会与之同心同德育人教子。

三、听取家长意见，共商育人良策。

\'三人行，必有我师\'。更何况班主任面对着如此众多的家长，他们来自社会的各个阶层，不乏各种人才，有大学教师，有作家，有公安民警，有管理干部……他们对孩子的教育也很有经验。我班的周晓梅、林可心、黄冰竹、耿子钦等家长均提出各种好建议，经采纳收效极好。这些家长与老师的精诚协作，发挥的参与作用是不可低估的。

**细致沟通的工作总结7**

做好家长工作的几点心得

我认为，要做好班级的管理工作，就一定要做好、做通家长的思想工作。从某种意义上来说，学生就是家长的一面镜子，集中反映出家长对于学校和老师的尊重程度，而家长对于学校和老师的态度，也就直接影响着孩子在校的表现，而孩子的表现，往往就决定了孩子在学习和校园生活的顺利与否。相信很多老师都有同感——在校期间学习等各方面表现都很出色的孩子，往往都知道尊重老师，而这些孩子的家长，往往对老师也十分尊重，对于学校和教师布置给孩子的各项任务，都能够积极督促孩子完成，在和教师的沟通方面也做得很到位，显示出一定的素养;而各方面表现并不尽如人意的孩子，特别是纪律性较差的孩子，往往教师在与家长的沟通中会感到障碍重重，而这些孩子的家长，往往是表现出对学校对教师意见最大的人群。因此，如果不做通家长们的工作，对于孩子在校的表现和管理来说，都会造成很大的困扰。

根据以上所说，我觉得我们应该认识到做通家长思想工作的重要性，要运用各种合适的工作方法，使家长能够认可学校，认可教师，从而主动配合学校教育，使家校教育形成合力，这样对于我们的班主任工作会有非常大的帮助，会使我们的班级管理工作更加顺利，使我们的努力事半功倍。

一、开好家长会

作为班主任，能够最集中与家长进行交流的时机就是家长会，特别是新任班主任，第一次家长会就显得尤其重要。因此，如果能够在家长会上给家长们留下良好的印象，会对将来的工作产生巨大的影响。

怎样才能在家长会上给家长留下良好的印象呢?最重要的环节就是讲话。作为班主任，在家长会上是一定要讲话的，这个讲话在有些班主任看来，就是给家长提要求，要求家长做什么、如何做。我觉得这样的想法当然有道理，但是，不能说全面，作为沟通来说，更主要的是让那个家长认可你这位班主任。因此，这个话要讲得有技巧。

首先，要取得家长的认可，先要对家长有足够的亲和力。怎样才能使家长觉得与你亲近呢?那就是先对家长表示肯定和认可。例如，我在家长会上讲话时，一般第一句都会对家长们的与会表示感谢，感谢他们能够在百忙之中参加这次家长会，对他们对孩子的关心和负责表示赞许。这样，就会使家长感到教师对他们的理解，为下面的沟通工作打下良好的基础，确定一个良好的基调。

其次，是让自己与家长站在同一角度，使家长觉得教师与他们是同一立场。我的方法一般就是告诉家长们，我们作为教师，与家长们有着共同的目标，都是为了做好对孩子的教育工作，学校教育与家庭教育是对孩子教育不可或缺的两个方面，因此，不是家长们来配合学校，而是学校教育与家庭教育相互配合，相辅相成，教师与家长们都是站在同一个战壕的战友，是有着共同的立场。我认为，明确了这样的立场，会使家长们对于教师更增亲切感，也排除了一般情况下，家长们对教师的“仰视”，从而更加拉近双方的距离，为进一步沟通做好铺垫，同时，也令家长们明确自己在对孩子的教育工作中所处的地位和责任，而摒弃很多家长的“把孩子交给学校，一切就都交给学校了”这种偏颇的想法。为进一步的沟通打好基础。

再者，家长会上，教师必然会说到需要家长在家庭教育中注意的方面以及与学校教育配合的做法。这部分内容在传达给家长时，一方面，要明确学校与家庭分别担负的责任，不应给家长造成一切都是家长的事，学校把所有事情都推给家长的印象。另一方面，一定要说清需要家长这样做的原因和道理，讲清目的，有具体的方法，最忌只提要求，不说方法。只要能做到条分缕析、具体扎实，就一定会取得家长的认可，家长们在做这些工作时，就会更加明确，也会对教师的工作能力有正面的印象。

二、“叫家长”的注意事项

除了家长会，很多时候，我们教师都会有“叫家长”的时候。“叫家长”往往作为教师震慑和管理学生时的“终极武器”，被认为是最有震慑力和最有杀伤力的手段。这一点，我也是这么认为的。不过，正因为“叫家长”这个手段有这么大的威力和效果，才更使我们要注意慎用。在如何运用这个手段上，我个人也有几点小小的体会。

首先，不要轻易使用“终极武器”。有这么一句话说得好“导弹最有威力的时候是在发射架上”。越是有威慑力的武器，就越是不能轻易使用，因为它的威慑力就是它最大的威力。如果叫家长过于频繁，特别是对于同一名学生运用的过于频繁，那么，这个手段就会很快失去效果。不但如此，更会使学生和家长对教师的工作能力产生怀疑，对教师产生反感，试想，一个总是无法自己解决问题，而总是求助于他人、劳烦家长的教师，怎么能够使家长对他的能力产生信任感呢?反而成了“未伤敌先伤己”的“七伤拳”。因此，不到必要，不要轻易使用这个手段，也不要轻易威胁学生使用这个手段。

其次，要有备而来，明确“叫家长”以后，我们应当做什么。家长被教师请到学校来，是为了解决学生身上出现的问题，而与一般家长来比较，作为教师，应该是学生问题方面的专业人士，家长把解决孩子问题的希望往往是放在教师身上的。因此，当我们叫来了学生家长，要做的最重要的事情，除了让家长了解孩子的情况，就是告诉家长，该怎样做。反应学生的问题，一定要拿出解决的方法来，明确告诉家长这样的问题该如何去解决，请家长来，是与家长沟通解决问题的方法。这样，会使家长对于教师的能力有更多认可，也会使家长更加容易接受教师的想法。最忌的就是请来家长后，只是劈头盖脸的批评与指责，或者是单纯告状，甚或更幼稚的就是仅仅是为了听家长说两句好听的话。特别是说出诸如“你这娃我是管不了了”、“你娃我是没办法了”这一类语言，如果这样的话，对于教师在家长心目中的形象，几乎是一种毁灭性的的打击，而对于学生来说，一个只会告状的教师，在他心目中，形象也是无论如何高大不起来的。

以上就是个人在班主任工作中的一点心得，主要针对做好家长工作方面，由于只是个人总结，难免有疏漏不足，仅作交流参考。

**细致沟通的工作总结8**

近期通过认真学习《领导干部沟通协调能力塑造与提升》使我受益非浅，构建和谐社会，要求广大领导干部协调各个社会阶层、各个群体的关系，需要领导干部以正确的手段沟通党与群众的关系，需要干部以高超的艺术协调各种人际关系，调和化解各种矛盾。因此，如何提高领导协调沟通能力在人的一生中扮演着极其重要的角色，沟通素质的高低往往会决定一个人的成功与否。如何提高领导干部的协调沟通能力，我觉得，应从以下三点做起：

>一、加强学习努力提高领导干部的素质

（一）树立服务观念，强化领导干部的职业形象和政务礼仪意识，着力培养自己高尚的道德修养和健康心态，有反腐倡廉坚强作风和深入细致、求真务实的工作作风，才能在群众中有口碑，为提高协调沟通能力提供基础。

（二）提高政策理论业务水平，是提高协调沟通能力的关键。理论使人深刻，政策使人清醒。只有具备了较强的理论政策素养，才能熟悉党的路线、方针、政策和上级的指示精神，形成科学的世界观，站在全局的高度思考问题，从而提高出谋献策的层次和能力，在实际工作中不做出格的事，不说出规的话，在事关原则性的问题上，毫不含糊，敢于坚持真理，才能使人敬佩。

（三）打造较强的业务工作能力。只有具备比较高的业务工作能力，才能更好地履行领导干部的职责。努力学习认真提升自己的五种能力：调查研究能力、语言和文字表达能力、组织协调能力、快速反应能力和行政执行力，才能有提高协调沟通能力的保证。

（四）注重培养自己卓越情商构建和谐的上下关系，要更广宽地拓展知识面，精通本职业务，做到职内外知识要了解，有关知识要明确，相关知识要掌握，从而提高出谋献策的层次和能力，为社会多做贡献，得到社会和别人的认可。

>二、认真掌握好领导干部的沟通协调的方法

在工作中，我们要结合自己工作特点，建立有效工作沟通的基本流程：

（一）与上级沟通。与上级沟通时，应注意事先整理好要谈的话题，并选择好沟通的时机；沟通过程中，要能够准确理解和领会上级的意图，并能针对问题提出解决方案；当与上级意见不同时，要尊重上级做出的决定，并积极执行；完成工作或解决问题后，要及时作汇报。

（二）在工作执行中沟通。首先要尊重指令传播环节，切记不要越级或绕过上级去报告工作，要遵循指挥―汇报链；其次要遵循行政执行的一般程序，即接受任务、分析并拿出办法、实施并办理、总结并反馈。同时要注意，不要加入到说三道四和流言蜚语中去；要直接与他人沟通；冲突时，焦点要针对问题，而不是个人；当处于错误的情况时，千万不要试图顽固到底，而要向人致歉以结束争论；同时，还要学会换位思考。

（三）与下属或群众沟通。可以采用“和缓”的交流方法。安排和检查下属的工作是职能之一，但我们需要注意方式和方法。我们知道，人都有一种被尊重的需要，作为下属，他们更有这种需要。领导习惯于采用命令的方式安排下属的工作，习惯于采用斥责的方式批评下属的工作，这都是非常有害的。工作中我们需要有意识地尽量“淡化”上下级差别，采用“建议”或“安排”的口吻来安排工作一定会比“命令”更有效；采用“晓之以理，动之以情”的方式来指出下属的过失或不足一定会比“斥责”更管用。有些人担心自己的“威信”会不会因为自己这种“和缓”的交流方式而变得“荡然无存”，其实这种担心完全是多余的；恰恰相反，您的下属只会越来越尊敬您。

>三、灵活运用好沟通协调的技巧艺术

（一）注意场合，选择时机，事半功倍。

与领导干部沟通，要注意场所、选择时机。注重方法的变通，方法正确才能减弱或者消除对方的戒备心理。要根据领导干部不同的情绪状态和个性而采取适当的沟通方法，因人因事地而用：一是直接指出问题所在，表达自己的态度和观点的方式；二是旁敲侧击，暗示下属；三是转移注意，在谈笑之中让下属明白你的意思。避免直接的对立面，好让别人接受。

（二）坦诚相待，冷静谦和，切忌急躁

在工作中，下属要赢得领导的肯定和支持，很重要的一点是要让领导感受到你的坦诚谦虚。工作中的事情不要对领导保密或隐埋，要以开放而坦率的态度与领导交往，这样领导才觉得你可以信赖，他才能以一种真心交流的态度与你相处。作为领导，应该降低自己的姿态，真诚谦虚，不要以先知者和必胜者的心理自居，不要老是一副严厉的面孔，用一种朋友间沟通的平等心态去和下属沟通。

（三）了解内心，发挥人缘和情感作用

不管领导者还是被领导者，他首先是一个人，作为一个人，他有他的性格、爱好，也有他的作风和习惯。对对方有个清楚的了解，是为了运用心理学规律与对方进行沟通，以便更好地处理上下级关系，做好工作。人性中有一种最深切的秉性，就是被人尊重的渴望。与人交往时要永远记住，人都希望别人恭维他、赞扬他。你要找出领导干部的优点和长处，在适当的时候给别人诚实而真挚的尊重。

（四）主动沟通，加强互动，合理处理下属的合理需求

平时多关心同事，正式场合的交流能够了解的更多的是下属的工作情况，多安排非正式的沟通渠道：闲聊、联欢会、内部活动等互动活动。与人沟通是一门艺术，在沟通的过程中，应注意做到以下几点：要知晓别人的优点和长处；与人交谈时，微笑是最好的语言，倾听胜过长篇大论；别探听别人的私事，无意中知道了，也要放在心里当成秘密；坦然承认别人指出你的不足，这样，他们只会更尊重你而不是轻视你；当朋友悲伤失意时，一定要靠近一些，而朋友高兴得意时，不妨稍微离开一点；与人同行，不要走得太快，不要离得太近，给别人一些进退的空间。建立直接上报的渠道开辟表达需求的空间，满足合理需求，应该让下属看到你的办事效率，增强下属单位的信任，在做出分析后，尽快满足下属的合理需求。

（五）均衡关系，着重劝慰，团结为上

与上级沟通的意义在于工作上能得到正常的支持，遇上困难能得到帮助和化解，个人价值能得到上级的肯定，只有相互支持和良好合作才利于搞好工作，至少不能让上级整治下级给小鞋穿；与下级沟通的意义在于有利于调动下级的工作积极性、主动性、创造性，提高工作能力实现目标，有利于增强凝聚力，实现组织系统的最佳效能。

与上级沟通协调时，应该服从而不盲从，尊重而不奉迎，以大局为重不计个人得失，尽职做好本职工作而不越位，在上级之间保持中立等距离外交，一样的支持、服从、对待。与下级沟通协调时，应该以人为本、做好服务，要注意拉大能力距离而缩小感情距离，大事要讲原则，小事要讲风格。

正职与副职沟通协调时，应该授权、放权、不越权，支持、依靠、不撒手，关心、揽过，不逶过。正确对待领导、下属和自己。我想自己作为副职，上有领导下有员工，更需要正确地对待领导、下属和自己。我们需要“敬以向上”、“宽以对下”、“严以律己”。“敬以向上”是需要我们尊敬自己的领导，但不是阿谀奉承、溜须拍马；“宽以对下”是需要我们对自己的下属宽容，但不是听之任之、放任自流；“严以律己”是需要我们对自己要求严格，但不是只讲奉献不要回报。

**细致沟通的工作总结9**

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。

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。

**细致沟通的工作总结10**

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。

**细致沟通的工作总结11**

随着家庭教育工作蒸蒸日上，幼儿园家长学校工作也尤为重要了，幼儿园、家庭、社会三位一体的立体式教育模式，已被越来越多的人所接受，幼儿园对家庭教育指导的重要性也已成为大家的共识。本学年幼儿园的家教指导工作在园领导的重视下，在各班老师及家长的密切配合下，也出色地完成了各项工作，使家园共育真正成为促进幼儿全面发展的有效途径。现对本学年工作做如下总结：

>一、各项常规工作

1、做好教师家庭教育培训工作

为了不断提高各班教师的家教指导水平，幼儿园充分利用周三教师教研时间，进行全园家庭教育培训活动，有家教指导理论的学习，热点问题的讨论。通过培训活动，使教师认清当前形势，理清思路，履行职责，从而引导家长走出教育误区，树立正确的教育观念，掌握科学的育儿知识，共同用科学的方法启迪和开发幼儿的智力，使幼儿全面发展。

2、做好每月家长开放日工作

本学年我们针对爱的教育系列活动展开，首先“相信我的爸爸”活动以孩子从高处向下跳开展，体验孩子完全信任家长的一瞬间，有的孩子也会不不敢跳，我们在活动后和爸爸们也分析了这方面的问题，爸爸们从中受益颇多。再次。我们进行了“大肚子妈妈”活动，孩子们通过活动了解到妈妈十月怀胎到自己长大是多么的辛苦，孩子们应该学会体谅妈妈，学会关心、照顾自己的妈妈。而妈妈们也再母亲节即将来临之际感受到了孩子对妈妈浓浓的爱。再次，我们进行了“孝敬老人”活动，活动中孩子们和自己的父母一起给老人洗脚捶背，很多老人感动的流下了眼泪，都说活动进行的非常有意义。家长们好评不断。最后，我们进行了“六一联欢会”活动，家长们观看了孩子们一学期所学，也为家长们交上了满意的答卷。家长开放日使家长懂得了怎样和教师主动配合，取得教育的一致性。另外，各班的亲子游戏也将知识、能力、生活、情感等各方面的内容相结合，体现了浓浓的亲子之情，深受家长和孩子们的欢迎。从家长反馈表可以看出，家长对我们的教学都非常满意，从心里感谢老师的辛勤劳动，同时也促使家长更好地进行家庭教育。

3、做好学期初家访工作

家访是西月潭幼儿园特色家庭教育之一，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分析。

>二、本学年工作的新突破

1、不跟陌生人走

本学期我们依然延续上学期不跟陌生人走活动，其他班家长充当骗孩子大人，用好吃的，或者找妈妈等方式骗走孩子，活动中，很多孩子学会了如何辨别真假，有的孩子会问骗子妈妈的电话号码，家里的住址等等，有的孩子会哭着不出班级，活动进行的非常成功，家长们也非常满意本次活动，这个活动提醒孩子不能随便跟陌生人走。

2、爱的教育主题系列活动

西月潭幼儿园办园宗旨是“用爱播撒希望”，20xx年3月幼儿园已开展了活动“爱的教育—相信我的爸爸”，受到社会、家长和幼儿的大量好评。

为了让孩子们了解到妈妈们在养育自己时的辛苦和付出，感受到妈妈非常伟大、十月怀胎非常辛苦，我们在全园各班级开展“爱的教育—大肚子妈妈”主题活动，其中邀请每个班一名家长妈妈助教来讲授“我从哪里来”性启蒙教育活动，再根据班级幼儿年龄特点开展一系列“大肚子妈妈”的体验活动。

为了让孩子们观察、了解爷爷奶奶的不方便、需要我们帮助些什么、如何为爷爷奶奶做点什么，使孩子们发自内心地为爷爷奶奶送上一份礼物或者做一件有意义的事情。特进行了“爱的教育—孝敬老人”的体验活动。在洗脚环节，很多老人流下了激动地眼泪。

在今后的工作中，我们将继续努力，不断创新，克服家教指导工作的薄弱之处，将家教指导工作做得更好。

**细致沟通的工作总结12**

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。

**细致沟通的工作总结13**

本学期家长工作能紧紧围绕园务工作计划，认真实施家长工作计划。重视家庭是幼儿园重要的合作伙伴，加强与家长的沟通。切实开展多种形式的家长活动，有效地丰富了家长的家教理论，提高了家长关注幼儿园生活的主动性，引发家长参与幼儿园活动的积极性。有效地促进了幼儿园与家庭在教育上的同步同向进行。现结合整学期所开展的家长工作情况总结如下：

一、发挥《家长园地》的宣传作用

每周定时更新家园联系栏，每周提前上墙周计划及需家长配合的事项使家长清楚地了解幼儿园及班级教学工作。为了使家长了解幼儿园及班级教学工作及需家长配合的事项，共同搞好幼儿园的教育教学工作，各班认真制订周计划，刊登在家园联系栏上，使家长能够了解自己孩子在园一周的学习情况，同时，我们还刊出了一些育儿知识与经验。

二、保持家园密切沟通

本学期我们召开期初全园家长会，我们园人数少，因此以小型座谈会的方式进行交流;气氛宽松，针对性强，家长们都能充分地达到解决问题的目的。特别是家长之间的交流，互相之间的教育启发，更具说服力。

三、及时落实信息反馈，实现家园合作育人

本学年以家园联系手册为补充，促进幼儿的健康发展。在教育教学工作中我们将幼儿在园情况进行记录，这样可以及时反馈给家长同时我们也欢迎家长积极把孩子在家情况及时地反馈给老师。

四、充分发挥《家园联系栏》及召开家长会的作用

家长会和《家园联系栏》是反映保教工作的一扇窗户，更是进行教育交流的一块园地。本学期各班老师结合各班实际，在家园栏的栏目设置上推陈出新，体现了各班教师的创新意识，各栏目版块图文并茂，形态各异，内容涵盖了体、智、德、美各方面，成为家长接受幼儿教育信息的主渠道。

六、期末开展家访工作。

在学期结束后;20xx年1月16日各班开展上门进行家访工作，并将家访情况记录存档。

这一年来，家长给予我园的帮助配合不计其数，正因为有了家长们的热情支持与积极配合，才使我园的工作取得了不少的进步，希冀在新的一年里，幼儿园教育与家庭教育能更加和谐统一，从而更好地促进幼儿的全面发展。

**细致沟通的工作总结14**

提高办公室人员的自身素质是做好沟通协调工作的基本保证

办公室的角色决定了其沟通协调工作面广量大，头绪繁多。加强自身素质修养，具有本职工作相适应的思想素质、理论水平和决策能力，是搞好沟通协调工作的基础。魏征说：“求木之长者，必固其根本;欲流之远者，必浚其泉源。”沟通协调之本，集中于办公室工作人员的基本素质，没有良好的素质连一般的工作做起来都会感到吃力，做沟通协调工作自然是力不从心。所以办公室工作人员必须充分认识自身素质的高低对办公室工作的重要性，正视自身素质的不足，有针对性地提高自己，充实自我。

搞好素质建设，首先要在德、智、才上下功夫。德，指的是政治素质，主要解决人的世界观、人生观和行为准则方面的问题。这是一个涉及政治方向、阶级立场及工作原则的问题。在办公室沟通协调工作中，德是第一位的，要求以沟通协调好组织的工作为重，以整个组织的利益为重。为此，要加强思想品德修养，提高政治素质，做德高才多之士。智，指的是科学文化素质。智力的强弱，与沟通协调的效果是成正比的。智是沟通协调工作的基础，多智才能多沟通协调，足智才能善沟通协调。才，指的是业务素质，也就是谋划的能力。有沟通协调之心，无沟通协调之才，只能是临渊羡鱼、望洋兴叹。

其次，要有不断创新的精神。创新是一个民族进步的灵魂，更不必说是一个单位了。办公室要有新的突破、新的发展与其工作人员的创新精神是分不开的。创新正是办公室工作的持久动力。如果办公室人员总是因循守旧、办事谨小慎微，不能突破陈规，放手去干，那么沟通协调工作也就无法有新的进展。

总之，搞好沟通协调工作既是提高办公室整体工作水平的一个基本前提，也是防止政令不通，避免单位工作被动的一个“法宝”。只有充分认识清楚了沟通协调工作的重要性，准确把握好沟通协调之“的”，真正掌握了沟通协调工作的艺术，诚心建立了良好正常的人际关系，切实提高了自身的素质，才能适应新世纪，新形势对办公室工作的要求，才能不断提高办公室的工作质量与水平，进而做好办公室的沟通协调工作。

**细致沟通的工作总结15**

儿科医生医患沟通技巧医患沟通是医患关系建立后实现医患双方共同参与疾病诊治、恢复健康的重要环节，它贯穿于医疗全过程。实施有效的医患沟通有利于医疗质量提高，有利于和谐医患关系的建立，有利于化解或消灭医疗纠纷，有利于推动医疗卫生事业的可持续发展。儿科是医疗纠纷的高发部门，患儿年龄小、怕生、怕痛，医疗过程中不配合，故掌握如何与患儿及家属们进行有效医患沟通对儿科医生来说极为重要。现就我儿科工作中的医患沟通技巧总结如下。

>1、用口沟通

用口沟通是主要沟通方法，主要通过口的语言交流来实现沟通。沟通者要具备很好的交谈艺术，交流中语气平和，语言简单易懂，语调亲善，多使用些儿话语音。交流时适时提问、恰当引导、适时应和、适时语言重复，对患儿多夸奖、多鼓励、多呵护。不管是与患儿沟通还是与家属沟通均需使用恰当的称呼，如称患儿为“小宝宝”、“小乖乖”、“小帅哥”、“小妹妹”等。另外，交谈多用“我们”开头，以强调同伴意识。

>2、用眼沟通

有这样一个案例，某医生被患者投诉不负责、十分冷漠。院方在处理此问题的过程中发现，患者在投诉中反复强调：“在整个接诊的过程中，医生都没有抬头看过我一眼，居然把处方开出来了。”院方查看病历，发现医生记录了患者的主诉要点，用药非常对症，从诊断病情到开出处方都是正确的，这说明医生是认真负责的。患者要投诉就是因为医生“看都不看我一眼”。在医疗服务中“看一看”确实是重要的，因为眼睛是心灵的窗口，目光接触也是一种有效的沟通，当医生注视着患儿及焦急的家属时，可用眼神向其传递同情、鼓励、温馨和关爱，沟通就这样得以完成。

>3、用耳沟通

沟通时，医务人员要善于用耳倾听，这是获取患儿相关信息的主要来源。倾听时，要全身心地投入，不要无故打断患儿及家属的叙述，因为他们在这一时间内迫切希望被医生重视与理解，恰当地给予其反馈信息，鼓励和引导沟通。医务人员在与患儿及家属进行沟通时，若不注意认真倾听他们的诉说，注意力不集中，边交流边东张西望或看书、翻报，甚至与其他人搭话等，这都会给他们以错觉，以为医生对他们的谈话不重视，就会对医生缺乏信任，于是有些信息不能完全表达出来，从而使资料收集不完整。倾听并不是只听对方所说的词句，还应注意其说话的音调、流畅程度、选择用词、面部表情、身体姿势和动作等各种非语言性行为。倾听还要注意整体性和全面地理解对方所表达的全部信息，仔细体会“弦外音”，以了解对方的主要意思和真实内容。

>4、用手沟通

沟通表达不光是用言谈交流，还要适当配合手势手法等肢体语言，这些肢体语言都含有

特定的含义，都会对患者产生情绪影响。往往一个搀扶动作，一个亲拍肩膀的鼓励，一套动作轻柔标准有序的检查手法，都会拉近与患者的距离，增进与患者的感情，增加患儿及家属对医生的信赖，同时也减少了医疗纠纷的发生。在沟通时，医生还要做到用耳不离手，用手执笔记录交流中流露出的重要病史信息，这样才能让患儿家属感受到医生对他们所提供信息的重视；用手执笔勾列、图示，想告知家属的那些深奥难懂的医疗内容，这样才能让患儿家属感受到自己真正意义上共同参与了医疗。用手沟通时，需注意把握好沟通时的肢体语言分寸，自然而不失庄重，严谨又充满温情，愉悦但不夸张，恰到好处地传达医务人员的交流信息和丰富的人文精神，同时注意患儿及家属的接受心理和审美感受，使交谈更富有感染力，使医患沟通更富有成效。

>5、用心沟通

疾病是医生和患者共同的敌人，医生和患者的心应是紧密相连的，只有双方同心协力才能驱除疾病，恢复健康。作为一个儿科医生，在与患儿及家属沟通时更需做到用心沟通，要有父母般的关心、爱心、细心、责任心、同情心，使患儿从心灵上及家属从内心深处认可你这个医生，愿与你真心沟通，同心战胜疾病。所以，用心沟通是一种无形的极为有效的沟通技巧，它为进一步沟通起了不可估量的作用。

>6、用微笑沟通

微笑是人际交往中的“润滑剂”，是人们相互沟通、相互理解、建立感情的重要手段。有了微笑，人类的感情就沟通了，正因如此，所有行业的服务规范中都列出了微笑服务的要求，医疗服务尤其是儿科医疗服务当然也不例外。在儿科，微笑沟通处处可用。如首诊患者医生可用轻轻地、和蔼的微笑表示热情；对遇到受到疾病折磨而痛苦不堪的患者，医生可流露温馨、真诚的微笑表示同情关爱；在对疾病进行诊断治疗时，医生可以展现出自信、坚定的微笑鼓励患儿在疾病痛苦面前坚强起来，并与医生积极配合；在患儿及家属能主动积极配合检查治疗，疾病也迅速康复时，医生可给予赞许、鼓励的微笑表示赏识；在医疗中医生出现了某些失误、某种“回天乏术”的无奈时，除了在语言中向患者及其家属做出必要的说明、解释、坦诚自己的内疚和无奈之外，不要忘记表示歉意、请求宽容与谅解的微笑以获得相互理解。可见，微笑沟通是医者仁爱之心自然流露的过程，是润滑医患摩擦的有效途径。

>7、用情感沟通

情感沟通最易感化患儿及家属，能使他们真心与医生沟通，是医生“视患者如亲人”的真正体现。交流时刻以同情、真诚、博爱、尊重来最大限度给予患儿及家属亲切感、信任感，从而可折射出医生的修养与人性，使患方感觉到医生的可敬可信。具体可通过与患儿交朋友及做游戏，与家属谈心及拉家常，了解患儿的生活习惯、学习、爱好等来进行沟通。

>8、用责任沟通

“救死扶伤，消除患者疾苦”是医者的天职。医生要背负起治病救人的责任与患方进行沟通，使他们能感受到有生命希望，有健康依托。作为儿科医生更要有严谨的工作作风，细心的工作方法，极强的责任感来“救”，来“扶”，来沟通。这样才是真正意义上的责任沟通，患方才能安心、放心的接受治疗。

总之，儿科患儿的特点造就了儿科医患沟通艺术的高深多样，实现儿科有效医患沟通不但要求儿科医生要运用语言交谈沟通技巧，还要学会用眼神、倾听、手势手法、微笑表情等躯体语言来沟通，同时还要学会带着责任心、有情感的进行沟通。

**细致沟通的工作总结16**

学校与社区共建工作总结

社区学校共建活动总结

社区学校共建活动总结

为有效推动文明城区和学习型社区建设，我校与依干其

街社区本着相互学习、资源共享、携手共进的原则，于去年底分别签定了社区、学校共建协议书，一年来，结合我校的实际，开展了一系列社区与学校共建活动，学校的道德实践活动丰富多彩，社区精神文明建设成效显著，区校共建取得了双赢的良好效果。现将我校与社区共建一年来的工作总结如下：

一、具体工作及成效：

1、领导重视，健全机构。

非常重视结对共建活动，领导充分认识到，结对共建活

动是文明创建工作中的一项重要内容，也是创建文明单位的基础性工作。我校立足学校工作实际和教育工作的特点，积极发挥自身文明示范作用，主动与社区居委会共同开展文明创建工作。为此，学校特成立了以校长为组长，支部书记为副组长、政教主任、团委书记等为相关人员为组员的共建活动领导小组，定期召开联席会，与所结对共建居委会分管领导共商结对共建活动，不定期座谈、互访，为双方文明创建工作提供积极有效的帮助。目前，结对共建活动已成为学校的常规工作，我校与所在社区居委会建立了良好的共建合作关系。

2、广泛参与，注重成效。

在共建活动中，学校注意调动广大师生的积极性，尤其

是重视广大学生在共建活动中与社区居民的互动，共同受到教育。学校主动征求结对社区的建设性意见建议，并列入德育计划付诸实施；每学期向社区提供一次学生思想、学习状况和德育教育计划，以便于社区能够有针对性地开展服务活动；同时学校将共建活动作为学生走出校园、范文top100关注自身生活环境、了解社会的重要载体。学校经常利用双休日、节假日、寒暑假等，带领学生走进社区，与社区居民一道开展多种活动，如：“小手拉大手，公民道德共遵守”“我为小区出谋划策”、“社区绿色行动”另外，每学期学校还利用团队日活动，分主题邀请社区校外辅导员到学校进行每月一次的爱国主

义、革命传统、法制案例宣传和联谊活动。

**细致沟通的工作总结17**

如何通过电话与对方良好的沟通，并达成销售意向，可并不是一件简单的事情了。

第一就是电话销售沟通技巧之声音

在增强声音的感染力方面还有一个很重要的因素就是讲话的语速。如果语速太快，对方可能还没有听明白你在说什么，你说的话却已经结束了，这势必会影响你说话的效果。所以打电话时的讲话语速要正常，就像面对面地交流时一样。你讲话的音量也很重要，声音既不能太小也不能太大，尽量要保持音量正常。

第二就是电话销售沟通技巧之语言

>一、开场白的技巧

1、要引起客户的注意、兴趣;

2、敢于介绍自己的公司，表明自己的身份;

3、不要总是问客户是否有兴趣，要帮助客户决定，引导客户的思维;面对客户的拒绝不要立刻退缩，放弃;

4、简单明了，不要引起顾客的反感。

例如：“张经理，你好!我是安讯软件公司的，我们研发的软件客户资料搜索软件可以帮你公司业绩提高了20%，而且还节省找客户资料的时间，你可以简单了解一下”

>二、介绍公司或产品的技巧

1、面对“碰壁”的心态要好;

2、接受、赞美、认同客户的意见;

3、要学会回避问题;

4、转客户的反对问题为我们的卖点。

>三、激发客户购买欲望的技巧

1、应用客观的人的影响力和社会压力;

2、尽量满足客户对产品的需求;

3、在乎客户的每一句话，在乎他在乎的人、事、物;

4、用媒体及社会舆论对公司的影响力;

第三就是电话销售成交之技巧

技巧一：直接成交

直接成交是一种直截了当的成交方式。直接成交法的优点是直截了当。在这种情况下，电话销售人员获得的肯定与否定的概率相同，都是50%，其成功率并不算高。实际上，如果销售人员使用恰当的措辞会有助于成交。

技巧二：刺激成交

在实际的促成过程中，营销人员可以把客户最感兴趣，或能促进其决定购买的优点暂时保留一二项，不要一下子全都拿出来，等到时机成熟时才向客户挑明。这样做有益于刺激促进客户的决定购买意志。这一成交的方法就叫做刺激成交。

**细致沟通的工作总结18**

>一、努力学习，不断提高治理论水平和业务素质 在实践的工作中，把“实践”作为检验理论的唯一标准，工作中的点点滴滴，使我越来越深刻地认识到在当今残酷的社会竞争中，知识更新的必要性，现实驱使着我，只有抓紧一切可以利用的时间努力学习，才能适应日趋激烈的竞争，胜任本职工作，否则，终究要被现实所淘汰。努力学习各种科学理论知识，学习各种法律、法规和党策，领会上级部门重大会议精神，在治上、思想上始终同党同组织保持一致，保证在实践工作上不偏离正确的轨道。同时，在实践中不断总结经验教训并结合本职工作，我认真学习有关国家医疗卫生策，医疗卫生理论及技能，不断武装自己的头脑。并根据工作中实际情况，努力用理论指导实践，以客观事实为依据，解决自己在工作中遇到的问题。希望，将来回首自己所做的工作时不因碌碌无为而后悔，不因虚度时光而羞愧。

(一)、在门诊，往院的诊疗工作中，我随时肩负着湖潮乡4149户，共1万7千多口人及处来人口的健康。360天，天天随诊。那怕是节假日，休息日，时时应诊。不管是在任何时候，不耽误病人治疗，不推诿病人，理智诊疗。平等待人，不欺贫爱富，关心，体贴，同情每一位就诊的患者。做到合理检查、合理治疗，合理收费。在新型农村合作医疗的诊疗中，严格按照新型农村合作医疗就诊规则，开展门诊，往院的诊疗工作。

(二)、相关策宣传及居民健康教育方面，从 年新合医在我乡开展以来，本人认真学习新型农村合作医疗策及相关新型农村合医疗会议精神与新型农村合作医疗诊疗制度，组织村医生及本院职工进行培训学习，并利用赶集、到卫生室督导检查和下村体验时间及平时诊疗工作中，以发放宣传资料等方式宣传新合医工作。以电话、现场咨询及发放资料等方式，开展居民健康教育工作。

(三)、安全生产维稳管理、新型农村合医疗管理。创造安全舒适的工作环境，是日常工作正常开展的.前提，去年的本院的安全生产维稳管理，本人通过职工的会议培训，使全院职工安全意识有明显提高，通过组织安全生产隐患排查，使我院的事故发生率全年为零，保证了我院日常工作正学开展。在日常的工作中注意搜集、汇总、反馈及时上报各新型农村合医疗管理方面的意见和材料，为院领导班子更好地决策，并协助管理我院及我乡的新合医及乡村一体化工作。

(四)科室管理。去年本人自负责医疗科工作以来，按照分工，摆正位置，做到不越位，不离任、不超位，严格遵守职责，搞清职责，团结同志、诚恳待人，脚踏实地，忠于职守、勤奋工作。在院领导指导下，在本科室全体工作人员的支持和协助下，各项工作落实到位并扎实推进，辅助科室相互协作，使科室医疗服务工作有条不紊的开展着。通过派人进修、自我学习，集体培训等方式，使全体医务人员的诊疗知识、诊疗技能及业务水平有了明显的提高。增强了我院的诊疗报务水平。

三、存在问题 三年来，我自己努力做了一些工作，但是还存在着不少不足之处，有些是急待解决、不容忽视的问题，在自己主观思想上希望多深入多了解和全面掌握情况，在工作中也努力争取去做，在某种程度上给自己和工作造成了不利的影响，在今后需要也必须注意和克服;在工作方法上还需要更加扎实，更加细致，把原则性和灵活性很好地结合起来，提高工作质量;。在工作中，我时常感到能力和知识的欠缺，需要进一步提高各种业务素质和理论水平，提高文字水平和综合素质，使自己圆满出色地完成本职工作;有时工作方法欠妥当，考虑欠周到，在这里我向领导和同志们道个歉，希望有不到之处给予原谅。三年来，我认为自己从思想认识上、业务及理论知识上有了明显提高，这些进步是全局新们对我极大的支持和帮助的结果，从身上我学到了吃苦耐劳的敬业精神，从充满活力的新同志身上也增添了我积极努力、奋发向上、勤奋工作的信心和力量。

**细致沟通的工作总结19**

建立良好正常的人际关系是做好沟通协调工作的纽带

办公室工作繁、杂、难。在工作中，如何在身处矛盾中而妥善的解决矛盾，做到当局者不迷，办公室的工作人员就必须要有良好正常的人际关系。试想如果有一个在整个组织中人际关系左右逢源，上下畅通，大家信任、尊重的办公室工作人员，那么沟通协调的目标就很容易达到了。美国人际关系学家卡耐基曾经说过，良好的人际关系是一个人成功的重要因素。所以，办公室工作人员在参与公司事务的同时还必须要建立良好的人际关系。具体就是要做好以下两个方面：

首先、要学会感情联络法。人非草木，孰能无情? “感情投资是人际沟通中的润滑剂，掌握了感情投资的技巧可以大大提升我们的沟通能力。”感情投入有着其他方法难以达到的效果，它可以使工作人员之间相互理解和信任。从而树立起办公室人员自身的形象，建立起正常的人际关系，使办公室沟通协调工作的顺利实施。

其次、要抓住最佳的沟通协调时机。信息科学证明，信息接受者对某一信息最需要时吸收它的可能性最大。一般来说，某一问题迫在眉睫，或决策者正在考虑这一问题，或这个问题解决的条件已基本成熟，我们出谋献策就容易引起重视。沟通协调工作就是要把握好时机，做到言当其时，不失良机。所谓的“机”通常指人们对事物所呈现的某种特殊状态的认识与利用。在办公室的沟通协调工作中，如能有效地察机、识机、握机、用机，会以较少的劳动获得较大的成果。如对“机”熟视无睹，麻木不仁，或不懂用机，就会丧失良机，前功尽弃。“机”随时随地都在变化之中。高明的办公室工作人员，总是无机时寻机，弱机时强机，有机时乘机。得先机之利的工作人员不可忘记“见而不决，人将先发;发而不繁，人将先收;难得者时，易失者机，迅而行之，速哉!”机不可失，失不在来，要及时沟通，相机协调。

**细致沟通的工作总结20**

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。

**细致沟通的工作总结21**

在过去的一学期中，我能够做到自觉、认真、扎实的备好课，尽自己的最大努力上好课，认真学习先进的教育理论、优秀的教学方法和新的教育技术，并且努力应用于实际教学工作中；能够针对自己的特点和所教专业，努力学习，积极钻研，认真授课，热情辅导，按时按质批改作业，尽心尽力完成好各个教学环节,将主要工作总结如下。

>一、 日常教学工作：

《金牌沟通设计》课程是每周8学时，每学期80学时，课时量比较多、又是跨科目教学，所以准备起来不太容易，需要大量时间去备课备学生。为了能够顺利的完成教学任务，达到教学目标，上好每一节课，我就给自己制定了“三认真”要求，即严格要求自己的同时要认真备好每节课；认真上好每节课；认真批改每本作业。通过努力，我觉得自己还是做到了，为了备好一节课，我往往会花上一个晚上来反复钻研教材，翻阅各类教学教参，就是想备出一节让自己满意的课，上一节让学生有收获的课。

>二、 学习与提高：

俗话说要给学生一碗水，自己就要有一缸水。对于教师来讲就要具备丰富的知识，所以我时很注重对自己知识的储备。当今社会知识更新速度飞快，高新技术日新月异，对于我们中等职业学校的专业教师来讲也是需要不断的充实和提高自己。为了让学生掌握沟通的技巧，学会正确处理社会上复杂的人际关系，我假期接受沟通技术的培训。此次收获很大，使我在专业技术上又上了一个新的台阶。

走进21世纪，社会对教师的素质要求更高，在今后的教育教学工作中，我将更严格要求自己，努力工作，发扬优点，改正缺点，开拓前进，为美好的明天奉献自己的力量。

**细致沟通的工作总结22**

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。

**细致沟通的工作总结23**

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制度，杜绝药商在医院带钱促销药品的现象;实行医患协议制度，严禁医务人员收受“红包”和接受“吃请”;聘请社会监督员，监督医院的医德医风。

三是建立和完善医患沟通制度，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，就是医务人员要有诚信，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制度、投诉处理制度，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知情权、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，人民生活水平的不断提高，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斗争，用高新精湛的医术解除患者的病痛。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，把为病人解除痛苦视为终生最高追求。

**细致沟通的工作总结24**

为进一步建立健全工作协调沟通机制，充分发挥换届后新的领导体制的优势，保证重大决策

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！