

管理沟通技巧与实战演练游戏集

- 游戏 1——初次见面
- 游戏 2——情感病毒
- 游戏 3——穿衣服
- 游戏 4——晋级
- 游戏 5——销售中的异议
- 游戏 6——过“鬼门关”
- 游戏 7——不要激怒我
- 游戏 8——你像哪种动物
- 游戏 9——肢体语言
- 游戏 10——找错误

游戏 1——初次见面

消除隔膜的游戏

游戏 1——初次见面

见面 3 分钟时是你留给他人第一印象的最重要的时刻，同样在一个会议或培训的刚开始，如何让大家更加活络起来，是关系培训是否成功的关键，下面的小游戏就可以用于消除大家的陌生感。

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》；
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》；



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】 3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】 全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】13684609885 0451--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020 收件人：王海涛
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 支付系统行号：313261018018
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行
方式六	建设银行帐户 (存折)	中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399 用户名：王海涛
方式七	农业银行帐户 (卡号)	农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛 农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式(中国工商银行，比较方便快捷)收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。

<http://www.mhgy.net>

游戏程序和规则

1.第一步：

- (1) 给每一个人都做一个姓名牌。
- (2) 让每位成员在进入培训室之前，先在名册上核对一下他的姓名，然后给他一个别人的 姓名牌。
- (3) 等所有人到齐之后，要求所有人在 3 分钟之内找到姓名牌上的人，同时向其他人做自 我介绍。

2.第二步：

- (1) 主持人作自我介绍，然后告诉与会人员：“很高兴来到这儿！”
- (2) 快速绕教室走一圈，问：“如果你今天不在这儿，你会在做什么不情愿做的事情呢？”
- (3) 注意让问答保持在一个轻松活泼的氛围之内。

相关讨论

1.当你在寻找你的姓名牌上的人的时候，你是不是也同时认识了很多其他的人？经过了这 个游戏，你是不是感觉大家的距离近了好多？

2.在第二步中，当你们谈到自己可以不用做自己不愿意做的一些事情，你会不会发现坐在 这里听课是一件比较惬意的事情？

总结

1.在开始的课程中，主持人一定要注意保持一个积极、幽默的态度，以便让大家 迅速的消除腼腆等情绪，然后让大家好好的熟悉起

来；同时有助于大家积极的发言。

2.如果没有调动起来情绪，学员没有积极举手回答的话，讲师可以有意识的点名让同学回答，以调动气氛。

参与人数：集体参与

时间：20 分钟

场地：不限

道具：姓名牌

应用：（1）团队沟通

（2）培训或集体活动前的熟悉和沟通

（3）主持人开场白，帮助主持人与大家进行沟通和交流

游戏 2——情感病毒

提高情商的游戏

游戏 2——情感病毒

情感是人与人交往中的重要因素之一，强烈的感情尤其是负面的情绪会在人与人之间有如 病毒一样传播开来，这个小游戏可以方便快捷的说明这一点。

游戏规则和程序

1.第一轮：

（1） 游戏开始前，所有人围成一圈，并且闭上眼睛，主持人在由学员组成的圈外走几圈， 然 后拍一下某个学员的后背，确定“情绪源”，注意尽量不要让第三者知道这个“情绪源”是 谁。

(2) 由学员们睁开眼睛，散开，并告诉他们现在是一个鸡尾酒会，他们可以在屋里任意交谈，和尽可能多的人交流。

(3) 情绪源的任务就是通过眨眼睛的动作将不安的情绪传递给屋内的其他三个人，而任何一个获得眨眼睛信息的人都要将自己当作已经受到不安情绪感染的人，一旦被感染，他的任务就是向另外三个人眨眼睛，将不安的情绪再次传染给他们。

(4) 5分钟以后，让学员们都坐下来，让情绪源站起来，接着是那三个被他传染的，再然后是被那三个人传染的，直到所有被传染的人都站了起来，你会惊奇于情绪传染的可怕性。

2.第二轮：

(1) 告诉学员们，你已经找到了治理不安情绪传染的有效措施，那就是制造快乐源，即用真挚柔和的微笑来冲淡大家因为不安而带来的阴影。

(2) 让大家重新坐下围成一圈，并闭上眼睛，告诉大家你将会从他们当中选择一个同学作为快乐之源，并通过微笑将快乐传递给大家，任何一个得到微笑的人也要将微笑传递给其他三个人。

(3) 在学员的身后转圈，假装指定了快乐之源，实际上你没有指任何人的后背，然后让他们松开眼睛，并声称游戏开始。

(4) 自由活动三分钟，三分钟以后，让他们重新坐下来，并让收到快乐讯息的同学举起手来，然后让大家指出他们认为的“快乐情绪源”，你会发现大家的手指会指向很多不同的人。

(5) 微笑地告诉大家实际上根本就没有指定的快乐情绪源，是

他们的快乐感染了他们自己 。

相关讨论

(1) 不安和快乐哪一个更容易被传染一些？在第一轮中，当你被传染了不安的情绪，你是否会真的感觉到不安，你的举止动作会不会反映出这一点？第二轮中呢？

(2) 在游戏的过程中，你对于别人要传染给你不安的预期，导致你真的开始不安，同样你 想让别人对你微笑促使你接受和给予微笑。同样在日常的生活和工作当中，你是否会遇到这 种事情？

(3) 在一个团队里面，某个人的情绪是否会影响到其他人，是否会影响团队的工作效率？为了防止被别人的负面情绪所影响，你需要做什么？

总结

1.科学实验证明，当妈妈的表情呈现出痛苦的样子的时候，大多数的婴儿都会变得不安，进而哇哇大哭。就如在实验中所指出的人的情绪是会传染的。

2.对于一个管理者来说，长年的保持一张扑克脸，很容易在办公室里面形成一种郁闷、 压抑的气压，从而不利于员工的正常发挥，影响公司的业绩。对于一个雇员来说，长期的阴 沉情绪会让别人对你敬而远之，包括你的上级和你的升迁机会，所以保持一个健康的心态，时常以一个轻松快乐的面孔对人，对于职场中人是至关重要的。

3.经常去一些快乐的地方，舒缓一下自己紧张的情绪，你会发现微笑其实很简单。

参与人数：不限

时间：3 分钟

场地：室内

道具：无

应用：（1）沟通技巧

（2）舒缓压力，提高工作效率的技巧

游戏 3——穿衣服

增强队员间的信任和默契度的游戏

游戏 3——穿衣服

沟通的一大误区就是假设别人所知道的与你知道的一样多，比如下面这个游戏就以一种很喜剧的方式说明了这一点给人际交往带来的不便。

游戏规则和程序

1.挑选两名志愿者，A 和 B，其中 A 扮演老师，B 扮演学生，A 的任务就是在最短的时间内教会 B 怎么穿西服（假设 B 既不知道西服是什么，又不知道应该怎么穿）。

2.B 要充分扮演出当学员的学习能力比较弱的时候，老师的低效率，例如：A 让他抓住领口，他可以抓住口袋，让他把左胳膊伸进左袖子里面，他可以伸进右袖子里面，以极尽夸张娱乐之能事。

3.有必要的話，可以让全班同学辅助 A 来帮助 B 穿衣服，但注意只能给口头的指示，任何人不能给 B 以行动上的支持。

4.推荐给 A 一种卓有成效的办法：示范给 B 看怎么穿。以下是工作指导的经典四步培训法：

- (1) 解释应该怎么做。
- (2) 演示应该怎么做。
- (3) 向学员提问，让他们解释应该怎么做。
- (4) 请学员自己做一遍。

相关讨论

- 1.对于 A 来说，为什么在游戏的一开始总是会很恼火？
- 2.怎样才能更好的获得 A 与 B 之间的更好的沟通？

总结

1.在游戏的开始阶段，A 总是会觉得很恼火，这主要是因为 A 的预期与 B 的实际能力不一致所 导致的，A 认为一般人都应该会穿西服，而 B 恰恰是不会穿西服的，两者之间产生落差，自然 会让 A 觉得 B 很笨。

2.对于反应迟钝或能力比较弱的学生来说，老师们应该首先要端正自己的心态，要将其调 整 到与学生相符的状态上，千万不要对学生表现出不满和鄙视，应该多和学生沟通，帮助 他们确认自己的能力。这一点也可以推广到日常的人际交往中。

3.在沟通的过程中，微笑和肯定是非常重要的，肯定别人做出的成绩，即使是微不足道的 ，因为那样可以帮助他们巩固自己的自信心，更快地掌握所要学习的知识。

参与人数：2 名志愿者，集体参与

时间：20 分钟

场地：不限

道具：西服一件

应用：（1）有效沟通技巧的训练

（2）创新能力的培养

游戏 4——晋级

消除疲劳、提高积极性的游戏

游戏 4——晋级

在工作之余同事之间做一些小的游戏，既有助于同事之间的情感沟通，又有助于活跃办公室 的气氛，增强大家的工作积极性。

游戏规则和程序

1.让所有人都蹲下，扮演鸡蛋。

2.相互找同伴猜拳，或者其他一切可以决出胜负的游戏，由成员自己决定，获胜者进化为 小鸡，可以站起来。

3.然后小鸡和小鸡猜拳，获胜者进化为凤凰，输者退化为鸡蛋，鸡蛋和鸡蛋猜拳，获胜者 才能再进化为小鸡。

4.继续游戏，看看谁是最后一个变成的凤凰。

相关讨论

本游戏的主旨是什么？

总结

1.这实际上是一个大游戏套小游戏的游戏，在猜拳的过程中，可

以让大家玩得津津有味，所以这个游戏是一个典型的可以调节气氛的游戏，让大家在玩乐中相互熟悉起来，相互更好的沟通。

2.游戏可以帮助主管者将办公室变成一个更为活跃、自由的地方，有助于成员的创造性和积极性的发挥，因为良好的环境才能给人以良好的情绪，而良好的情绪又是努力工作的源泉。

参与人数：全体参与

时间：15 分钟

场地：不限

道具：无

应用：（1）沟通刚开始时的相互熟悉

（2）用于制造出快乐、轻松的办公室氛围

游戏 5——销售中的异议

帮助学员应对变化的游戏

游戏 5——销售中的异议

商品的推销和售后服务是一个公司人员会面临最多异议和争端的时候，怎样才能跟顾客进行很好的沟通，让他们对公司的产品感到满意，是每一个营销管理人员应该考虑的问题。

游戏规则和程序

1.将学员分成 2 人一组，其中一个是 A，扮演销售人员，另一个是 B，扮演顾客。

2.场景一：A 现在要将公司的某件商品卖给 B，而 B 则想方设法

地挑出本商品的各种毛病，A 的任务是一一回答 B 的这些问题，即便是一些吹毛求疵的问题也要让 B 满意，不能伤害 B 的感情。

3.场景二：假设 B 已经将本商品买了回去，但是商品现在有了一些小问题，需要进行售后服务，B 要讲一大堆对于商品的不满，A 的任务仍然是帮他解决这些问题，提高他的满意度。

4.交换一下角色，然后再做一遍。

5.将每个组的问题和解决方案公布于众，选出最好的组给予奖励。

相关讨论

1.对于 A 来说，B 的无礼态度让你有什么感觉？在现实的工作中你会怎样对待这些顾客？

2.对于 B 来说，A 怎样才能让你觉得很受重视，很满意，如果在交谈的过程中，A 使用了像“不”“你错了”这样的负面词汇，你会有什么感觉？谈话还会成功吗？

总结

1.对待顾客的最好的方法就是要真诚地与他沟通，站在他的角度思考问题，想方设法地替他解决问题；能够解决的问题尽快解决，不能解决的对顾客解释清楚，并且表示歉意；有时候即便顾客有些不太理智，销售人员也要保持微笑。始终记住：顾客是上帝，上帝是不会犯错的！

2.在交流的过程中，语言的选择非常重要，同样的意思用不同的话说出来意思是不一样的，多用一些积极的词汇，尽量避免使用一

些否定的、消极的话语，这样才能让顾客心里觉得舒服，让顾客满意。所以，对于公司的主管来说，要在平时多注意培养员工这方面的素质。

参与人数：2 人一组

时间：15 分钟

场地：室内

道具：无

应用：（1）沟通能力的训练

（2）沟通词语的选择

（3）销售技巧培训

游戏 6——过“鬼门关”

提高学员解决棘手问题能力的游戏

游戏 6——过“鬼门关”

从小我们就被教育要忠于自己的理想,中途放弃是很可惜的。这个游戏中设两个关：意愿关 和行动关。意愿关告知自己的人生目标，行动关就是完成规定的目标。

游戏规则和程序

这个游戏分为三个阶段：第一阶段：走自己的路。第二阶段：身心考验。第三 阶段：战胜自我。

第一阶段全体参与时间 15 分钟

1.最清晰地表达自己的人生目标，合格者通过意愿关。表达方式：

“我想成为……，请允许我通过！”

培训者允许后可以通过。

通过标准：目标尽量符合 SMART 原则。

2.从 A 点走到 B 点，用任何不同于其他人的姿势走过去，与他人相同者将被淘汰。

通过者每人得一分。

第二阶段每组四位男学员参加时间 15 分钟

1.最响亮地表达自己的人生目标，合格者通过意愿关。表达方式：

“我想努力成为……，请允许我通过！”

培训者允许后可予以通过。

通过标准：至少要达到 80 分贝。

2.做俯卧撑 20 次以上。

通过者每人得二分，每增加 10 次俯卧撑加一分。

第三阶段每组三位学员参加（可重复）时间 30 分钟

1.最响亮最清晰最快速的表达自己的人生目标，合格者通过意愿关。表达方式：“我一定要成为……，请允许我通过！”

通过标准：至少要达到 100 分贝，每秒 6 个字。

2.高台信赖。通过者每人得三分。

高台信赖：

讲师口令下面学员口令台上学员口令

下面的朋友，准备好了没有！？

某××准备好了没有！？

有没有信心!?

你是最好的!

你是最棒的!!

你一定会成功!!

准备好了!!

请相信我们! 我们支持你!!

1-2-3

准备好了!!

有!!

我是最好的!!

我是最棒的!!

我一定会成功!!

作为培训者要注意游戏控制：时间、打分、标准把握和气氛渲染。

使学员得到以下的游戏感 悟。游戏感悟：

成功=意愿×方法×行动

相关讨论

1.这个游戏是不是很有意思?

2.你是否以认真的态度对待这个游戏? 其实这个游戏是很有现实意义的?

3.当你真的向后倒时，是因为信任同伴还是被迫的?

总结

1.这个游戏采用了以下几种技巧：

首先，以让学员口述的方式抒发他们的理想和抱负，这样可以帮助他们坚定自己的信念， 因为用说的方式可以表达出他们的新生，让大家作为见证。

其次，大声喊出自己的想法更有巩固效果，也更能使别人信服。

再次，通过“高台信赖”这个刺激的环节，可以使学员加深印象，铭记他们说过的话，也 可以证明他们的勇气。

2.这是一个集体参与的游戏，让每个人都觉得实现梦想的路并不孤独，有这么多志同道合 的人相伴左右。同时，学员们还很可能和理想相近的人成为好朋友，共同扶持。

参与人数：集体参与

时间：一个半小时

道具：用于玩“高台信赖”的高台

场地：教室

应用：(1)沟通与交流

(2)坚定人生观

游戏 7——不要激怒我

培养创造性思维的游戏

游戏 7——不要激怒我

语言和态度是人与人之间沟通时的两大主要方面。面对对抗的时候，有的人说出话来是 火上浇油，有的人说出来就是灭火器，效果完全不同；下面的游戏的目的是要教会大家避免使用那些隐藏有负

面意思的甚至敌意含义的词语。

游戏规则和程序

1.将学员分成 3 人一组，但要保证是偶数组，每两组进行一场游戏；告诉他们：他们正处于 一场商务场景当中，比如商务谈判，比如老板对员工进行业绩评估。

2.给每个小组一张白纸，让他们在 3 分钟时间内用头脑风暴的办法列举出尽可能多的会激 怒别人的话语，比如：不行、这是不可能的等等，每一个小组要注意不使另外一组事先了解 到他们会使用的话语。

3.让每一个小组写出一个一分钟的剧本，当中要尽可能多的出现那些激怒人的词语， 时间：10 分钟。

4.告诉大家评分标准：①每个激怒性的词语给一分；②每个激怒性词语的激怒程度 给 1~3 分不等；③如果表演者能使用这些会激怒对方的词语表现出真诚、合作的态 度，另外加 5 分。

5.让一个小组先开始表演，另一个小组的学员在纸上写下他们所听到的激怒性词汇。

6.表演结束后，让表演的小组确认他们所说的那些激怒性的词汇，必要时要对其做出解释 ，然后两个小组调过来，重复上述的过程。

7.第二个小组的表演结束之后，大家一起分别给每一个小组打分，给分数最高的那一组颁 发“火上浇油奖”。

相关讨论

1.什么是激怒性的词汇？我们倾向于在什么时候使用这些词汇？

2.如果你无意间说的话被人认为是激怒行动的，你会如何反应？你认为哪个更重要,是你自己的看法重要，还是别人对你的看法重要？

3.当你无意间说了一些激怒别人的话，你认为该如何挽回？是马上道歉吗？

总结

1.很多时候往往在不经意之间说出很多伤人的话，即便他们的本意是好的，他们也往往因为这些话被人误解，达不成应有的目的。

2.我们在说每一句话之前都应该好好想想这句话听到别人耳朵里面会是什么味道，会带来什么后果，这样就可以避免我们无意识的说出激怒性的话语。

3.实际上，在我们得意洋洋的时候往往是我们最容易伤害别人的时候，保持谦虚谨慎的态度，不要像骄傲的孔雀一样，往往会使我们的人际关系为之改善，使人与人之间的交流更容易一些。

参与人数：3 人一组，分成偶数组

时间：30 分钟

场地：不限

道具：卡片或白纸一沓

应用：（1）沟通和谈话的技巧

（2）消除对立情绪，提高工作积极性

（3）商务谈判当中

游戏 8——你像哪种动物

提高与人交往能力的游戏

游戏 8——你像哪种动物

每个人都有自己独特的性格，动物也是一样，有些时候，你会惊奇的发现，你的性格跟某种动物在某种程度上是那样的相像。

游戏规则和程序

1.将各种各样的动物的漫画给大家看，也许是做成图片贴在教室的墙上，或者做成幻灯片，让大家分别描述不同的动物的性格，主要是当他们遇到危险时的反应，比如说，乌龟遇到危险以后，就会缩到壳里。

2.让学员回想一下，当他们面对矛盾的时候会有什么反应，面对矛盾，他们的第一反应是什么？这一点和图中的哪种动物最像？如果图里面没有，也可以找外面的，最主要是要言之有理。

3.让每个人描述一下，他所选择的动物性格，说出理由。比如说：“我像刺猬，看上去浑身长满刺，很难惹的样子，其实我很温驯。”

相关讨论

1.你所选的动物和别人所选的动物是不是有什么奇怪的地方？你所应用的它那一部分性格，别人注意到了吗？

2.当不同的动物性格的人碰到一起的时候，应该如何相处？

总结

1.每个人都有自己特定的思维模式，从而决定了他的行为模式，不同的思维模式的人碰到一起，总是不可避免的要面临冲突，当冲突出现的时候，也许正视问题，互相尊重才是更好的解决问题的方法。

2.合作和沟通的过程中，要认真的考虑自己和对方冲突的根源所在，根据彼此的特点进行调整；最终，尽管存在冲突，不同类型的人仍然可以在一定程度上互补，也可以做到很好；作为领导者的经理层人物应该善于观察和利用这一点，才能构成一个更好的团队。

参与人数：集体参与

时间：不定，每人3分钟

场地：不限

道具：写有动物名字的动物肖像画

应用：（1）应付难缠的人，提高工作积极性

（2）交流技巧的提高

游戏9——肢体语言

提高学员表达能力的游戏

游戏9——肢体语言

没有肢体语言的帮助，一个人说话会变得很拘谨，但是过多或不合适的肢体语言也会让你这个人让人望而生厌，自然、自信的身体语言会帮助我们的沟通更加自如。

游戏规则和程序

1.将学员们分为 2 人一组，让他们进行 2~3 分钟的交流，交谈的内容不限。

2.当大家停下以后，请学员们彼此说一下对方有什么非语言表现，包括肢体语言或者表情，比如有人老爱眨眼，有人会不时地撩一下自己的头发。问这些做出无意识动作的人是否注意到了这些行为。

3.让大家继续讨论 2~3 分钟，但这次注意不要有任何肢体语言，看看与前次有什么不同。

相关讨论

1.在第一次交谈中，有多少人注意到了自己的肢体语言？

2.对方有没有什么动作或表情让你觉得极不舒服，你是否告诉了他你的这种情绪？

3.当你不能用你的动作或表情辅助你的谈话的时候，有什么样的感觉？是否会觉得很不舒服？

总结

1.人与人之间的交流是两个方面的：一方面是语言的，另一方面是非语言的，这两个方面互为补充，缺一不可。有时候非语言传达的信息比语言还要更加精确，比如如果一个人不停的向你以外的其他地方看去，你就可以理解到他对你们的谈话缺乏兴趣，需要调动他的积极性了。

2.同样，在日常的生活工作中，为了让别人对你有一个更好的印象，一定要注意戒除自己那些不招人喜欢的动作或表情，注意用一

些良好的手势、表情帮助你的交流，因为好的肢体语言会帮助你的沟通，坏的肢体语言会阻碍我们的社交。

参与人数：2 人一组

时间：10 分钟

场地：不限

道具：无

应用：（1）培训、会议活动开始前的学员相互沟通

（2）沟通技巧训练

游戏 10——找错误

帮助学员检验所学知识的游戏

游戏 10——找错误

利用知识和经验辨别生活和工作中的假象和阻碍因素并将它们排除具有重大意义。那么，作为一个团队，要通过综合大家的知识和经验，再加以沟通来完成这一任务是变得简单还是困难了呢？这个游戏可以让学员体验一下，依靠自己和大家的智慧解决问题的乐趣，同时可以巩固培训教授的知识。

游戏规则与程序

1.将学员分成几个小组，最好不要让他们自由组合，由培训者指定能为他们创造一个新的环境，以训练他们的沟通合作能力。

2.发给每个小组一张卡片，上面写有三条有关项目的说明。告诉他们，每组的三条说明中 都有一条是错误的，每组的目的是通过

讨论辨别出它来。

相关讨论

1.培训者可在旁观察，记下每组的分析思路和方法，帮助各组分析他们的方法是否正确。

2.各小组在多大程度上运用了在本次培训中学到的知识？

总结

1.此游戏可作为一个检验手段，看一看学员知识掌握得如何。培训者可以根据各小组的表现，给优秀的小组一些小奖励以示鼓励。

2.每个人在游戏中的表现也值得留意。有的人明明掌握的知识不少，却在于别人讨论时不能坚持己见，过于“与人合作”。还有的人知识不多却能举一反三，尽全力应付这个难题。培训者应留意观察，必要时作一下指点和总结，帮助他们发现自己的漏洞。

3.要让学员们适应这种开放性的学习过程，提醒他们总结经验，并实践在工作中。

形式：8 人一组

时间：40 分钟

材料：写有说明的卡片

场地：室内

应用：(1)培训者和学员的沟通

(2)建立学习者的主动性

(3)分析能力