

# 架起沟通的桥梁



# 误会五十年

一对老夫妻，在他们结婚五十年后，准备举行金婚纪念。就在这天吃晚饭的时候，老太太想：“五十年来，每天我都为丈夫着想，把最爱吃的鱼头让给他吃。今天，我该自己好好享受这个美味了。”于是，她把鱼头留给自己，把鱼尾给丈夫吃。没想到的是，她丈夫很高兴，吻了吻她的手，说：“亲爱的，你今天给了我最大的享受。五十年来，我从没有吃过鱼尾，那是我最爱吃的，我一直在想你也一定喜欢吃那个鱼尾。”



# 为什么会出现 这样的情况呢？

“沟通，缺少有效的沟通，总是以自己的想法来替代对方。”



# 撕纸游戏

## 游戏规则：

一、  
大家闭上眼睛；  
全过程不许问问题；  
把这张纸上下对折；  
再把它左右对折；  
在右上角撕掉一个等腰三角形；  
然后把这张纸左右对折；  
再上下对折；  
在左下角撕掉一个等腰三角形。  
睁开眼睛，把纸打开。

二、  
再发给学生一张A4纸，  
重复做上面的动作，  
不过这次允许学生提问。





# 想一想

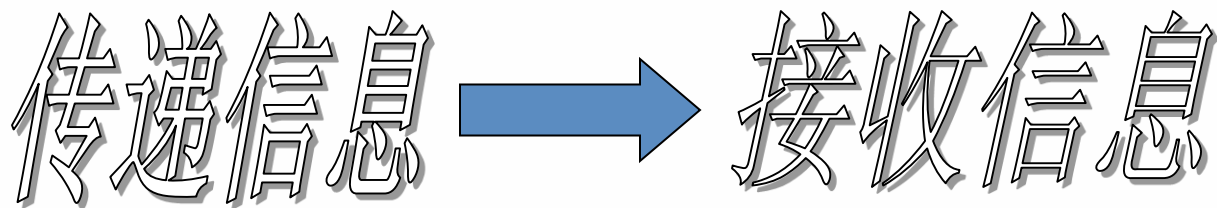


为什么第2次作品比第1次作品误差小？

单向沟通与双向沟通哪一种更有助于双方的理解？



你拥有世界，你努力做。



# 哑巴拼图

- ① 以小组为单位, 每个小组得到一个信封, 信封内有15张纸片, 小组内每人分得2~3张纸片。
- ② 小组的任务是将信封内的纸片拼出相同大小的5个正方形。
- ③ 在过程中, 每人手中的卡片只许给别人, 不能从别人的手里拿纸片
- ④ 全过程保持安静, 不能说话, 不能离开座位



# 思考：

1. 在全过程中不能说话，你们是用什么方法进行交流的？
2. 你们遇到了什么问题，是怎么解决的？





# 正确使用非言语技巧

言语沟通

非言语沟通

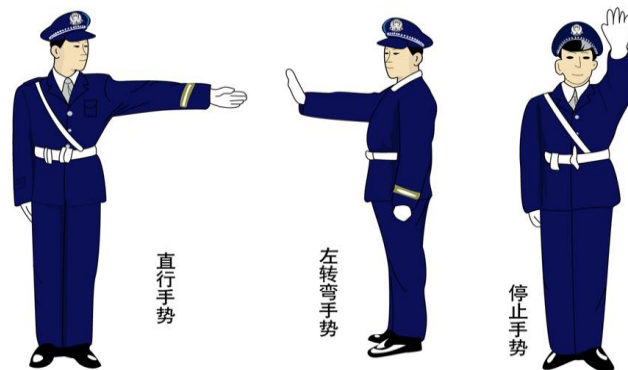
面部表情、手势、肢体



# 情境表演

情境1：在繁忙的交通岗位上，  
交警的手势：

动作：停止、直行、拐弯、减速  
慢行



情境2：在交谈中的不耐烦表现：  
不停地看表，打哈欠，皱眉，  
叹气，伸懒腰——我对你说的  
话不感兴趣，我赶时间

昵图网 nipi.com/



# SOFTEN原则

- S —— Smile (微笑)
- O —— Open Mind (开放心灵/张开双臂)
- F —— Forward (身体向前)
- T —— Touch (接触)
- E —— Eyes (眼神交流)
- N —— Nod (点头, 肯定对方)

轻松原则



# 小故事

美国知名主持人“林克莱特”一天访问一名小男孩，问他说：“你长大后想要当什么呀？”

小男孩天真地回答：“嗯...我要当飞机的驾驶员！”

林克莱特接着问：“如果有一天，你的飞机飞到太平洋上空时，所有引擎都熄火了，你会怎么办？”

小朋友想了想，说：“我会先告诉坐在飞机上的人绑好安全带，然后我挂上我的降落伞跳出去。”

当在现场的观众笑得东倒西歪时，林克莱特继续地注视这孩子，想看他是不是自私的家伙。



# 我还会回来的

没想到，接着孩子的两行热泪夺眶而出，林克莱特心中一动，发觉这孩子的言语是发自内心的，并不是如众人所想的那样。

于是林克莱特在男孩面前蹲下身来，温和地问他说：“为什么要这么做？”

“我要去拿燃料，我还要回来的！”男孩响亮地回答着，声音里居然有着一一种不容置疑的坚决，他看着林克莱特，眼里透着真诚。

**思考：**我们在沟通时应注意什么？



# 用心倾听

听话不要听一半。

不要把自己的意思投射到别人身上。

## 澄清—反馈自己的理解

当你不能确定对方的真正意思时，你可以问问对方：“你刚刚说的，是这个……意思吗？”



# 你会怎么做？

有一天，在儿童的网球课结束后，由于一个工作人员一时疏忽，将一个大约四岁的男孩留在了网球场。当他去找小孩时，饱受惊吓的小孩已经哭的筋疲力尽，而且十分伤心。不久后，孩子的妈妈来了，看见自己的孩子哭的很严重，她马上蹲下来安慰自己的孩子……



她马上蹲下来安慰自己四岁的小孩，并且很理性的告诉他：“已经没事了，那个姐姐因为找不到而非常紧张，并且十分难过，她不是故意的，现在你必须亲亲那个姐姐的脸颊，安慰一下她。”那个小孩踮起脚尖，亲了亲蹲在她身旁工作人员的脸颊，并且轻轻的告诉她“**不要害怕，已经没事了。**”





# 问题

- ①他的妈妈为什么没有向大家说的那么做呢？
- ②工作人员是不是故意将小孩丢在网球场的？
- ③站在工作人员的角度她愿不愿意发生这样的事情？
- ④这位妈妈的作法是否值得我们学习？



# 换位思考四步曲

**第一步：如果我是他，我需要的是……**

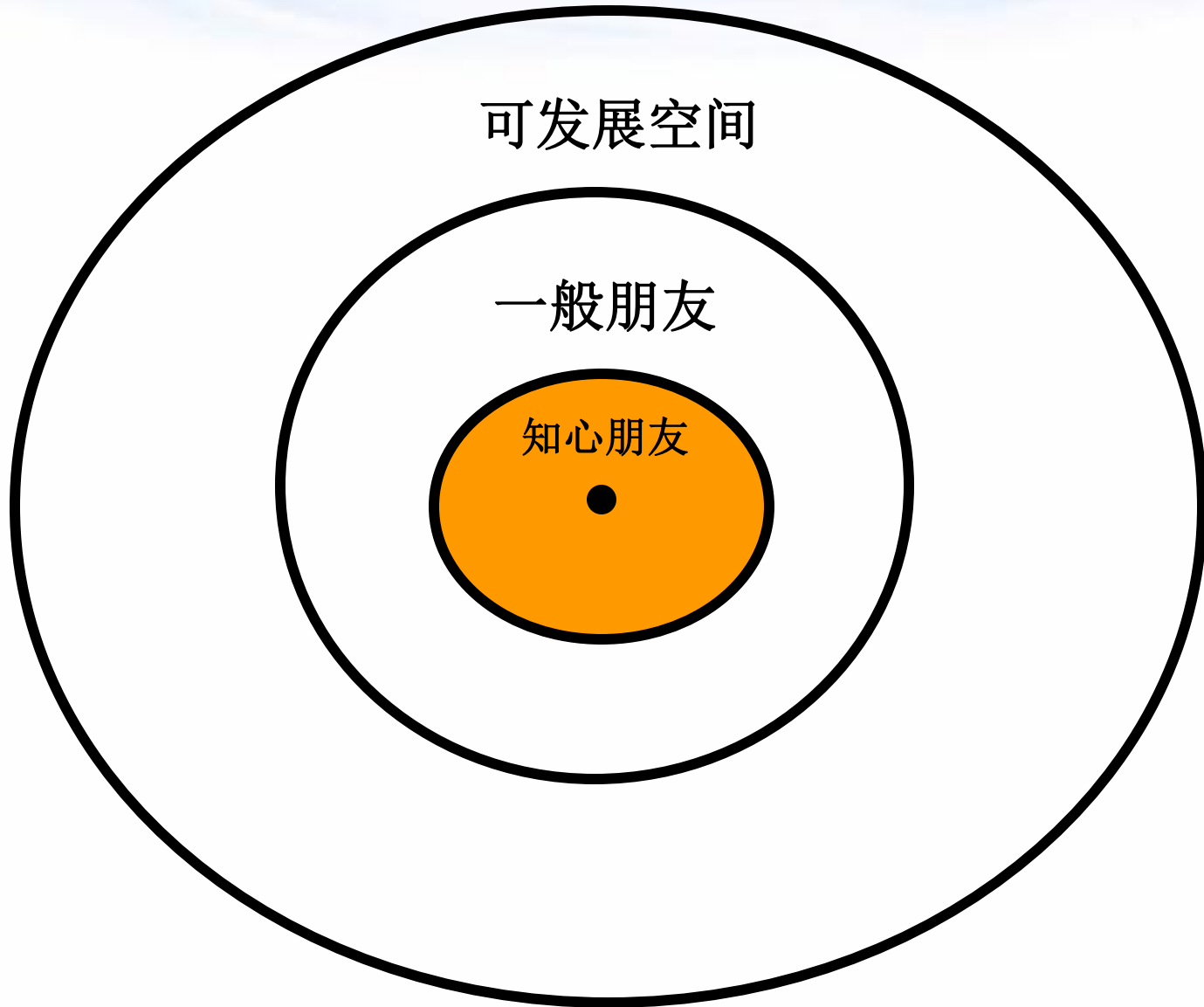
**第二步：如果我是他，我不希望……**

**第三步：如果我是对方，我的做法是……**

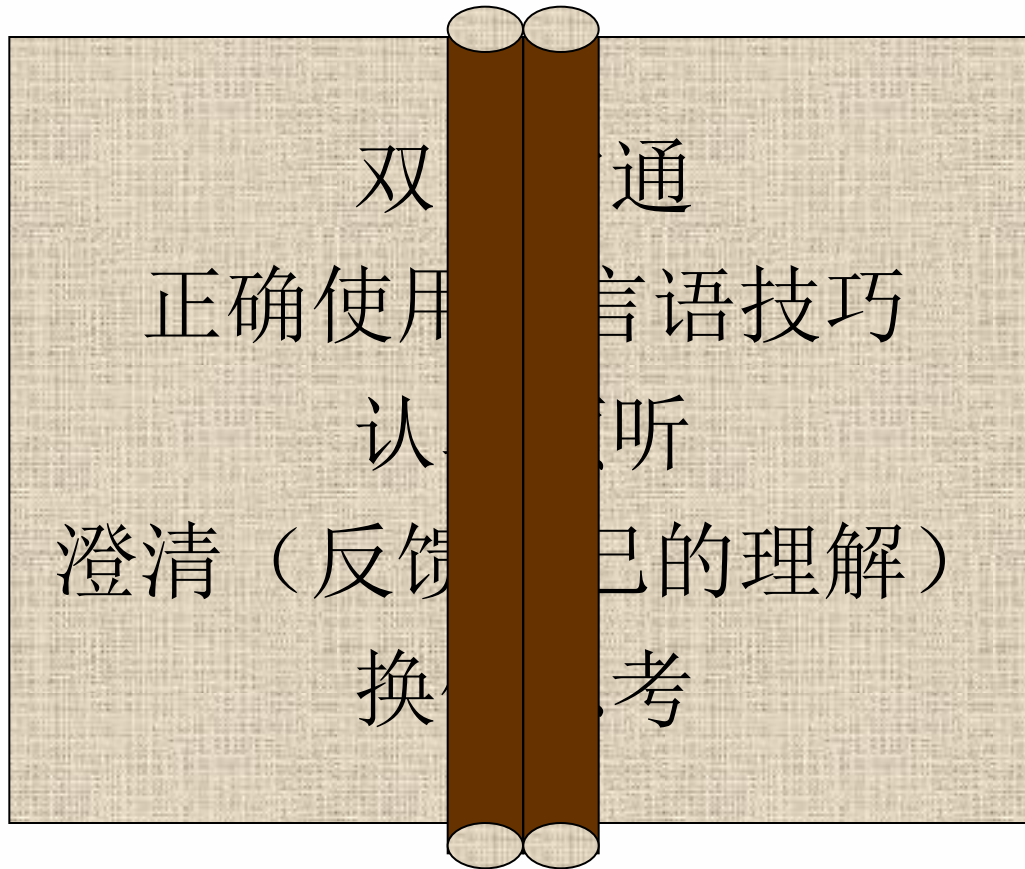
**第四步：我是在以对方期望的方式对他吗？**



# 写下你的心中的朋友圈



# 沟通技巧



**The end,thank you!**

**请多指导!**

