**培训游戏 沟通类**

**游戏1——初次见面**

经理人培训项目组：

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。

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**

经理人培训项目组：

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，是否会影响到团队的工作效率 ？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**

经理人培训项目组：

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、有必要的话，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）创新能力的培训

**游戏4——晋级**

经理人培训项目组：

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**

经理人培训项目组：

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，不能解决的要对顾客解释清楚，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