

一桌精彩电影的大餐，一套学习沟通的课程

看电影



学沟通

用电影的魅力全面展示沟通艺术
沟通高手轻松打造

崔佳颖◆著



机械工业出版社
China Machine Press

一桌精彩电影的大餐，一套学习沟通的课程

看电影 学沟通

用电影的魅力全面展示沟通艺术 沟通高手轻松打造

崔佳颖◆著



机械工业出版社
China Machine Press

本书通过分析经典电影情节中典型的沟通案例,说明了商务沟通中的几个重要方面:向上、向下、客户沟通有哪些特点、具体的沟通技巧等。在电影情节中分析主人公的沟通语言、具体的说法,可取、不可取之处,这对于职场人士改变看电影的习惯,从电影中揣摩沟通精髓有很大的启发意义。

图书在版编目(CIP)数据

看电影 学沟通/崔佳颖著. —北京:机械工业出版社,2009. 12

ISBN 978-7-111-28726-1

I. 看… II. 崔… III. 企业管理—人际关系学 IV. F272.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 208972 号

机械工业出版社(北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑:孙磊 责任编辑:孙磊 李亚斌

责任校对:侯灵 责任印制:洪汉军

三河市宏达印刷有限公司印刷

2010 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

170mm×242mm·11.5 印张·167 千字

标准书号:ISBN 978-7-111-28726-1

定价:28.00 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010)88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010)68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010)88379649

读者服务部:(010)68993921

封面无防伪标均为盗版

每个人都希望自己拥有出色的沟通能力，能够轻松自如地处理好身边的种种人际关系。遗憾的是，这种能力并不会与生俱来，而是需要凭借自己的关注与努力，才可以实现有效的沟通。

学习沟通，最便捷的方式就是看电影。银幕中人物的言谈举止、一颦一笑，都会令人印象深刻，过目不忘，甚至还会在日常生活中自觉或不自觉地去模仿心目中欣赏的人物。人们在观看明星们的精彩表演时，也从电影中学到了为人处世的态度和方法。希望有朝一日，也许自己也能像明星那样，成为人人喜爱的交际高手。

一部好电影，胜过十本教科书。电影中没有条条框框，也不做长篇大论，在短短的一两个小时里，用直观形象的方式，让观众轻松愉快地领悟了做人做事的道理。电影浓缩了人间万象，真实再现人与人沟通的场景，是人们学习沟通技巧和提高沟通能力的绝佳途径。看电影学沟通，寓教于乐，可以收到事半功倍的效果。

本书通过对七部经典影片的介绍，整理和归纳了片中人物的沟通方法和技巧，并结合沟通理论进行详细解读，使读者更容易理解和掌握。

- 影片《通天塔》展示了失去沟通后的人类世界。该片讲述了由一次枪击事件，引出了一系列有关沟通不畅的故事。“北非摩洛哥的牧羊人一家”、“旅游到北非的美国夫妇”、“美国夫妇的一双儿女与他们家的墨西哥保姆及保姆的侄子”、“赠枪的日本男人和他的聋哑女儿”，在短短的 11 天中，由于沟通不畅，在多位主人公的身上接连发生了几乎浓缩这世上所有的不幸。如果人类失去沟通，世界将会变成怎样？

- 影片《撞车》讲述沟通过程中的苦辣酸甜。大都市里人们各自封闭在自己狭小的工作和生活空间里，他们的心灵也同样是封闭着的。洛杉矶发生的一场撞车事故，引发了在形形色色的人与人之间爆发的强烈冲突。这些撞车事故引发的强烈冲突，或许正是沉默太久的人们，在内心深处对相互沟通的一种渴望。撞车，恰恰撞开了彼此的心门。正如影片《撞车》片头的一段独白：“这就是接触的感觉。你走在任何城市里，你都会和别人擦身而过，别人也会撞到你。在洛杉矶，没有人会撞到你，总是在这层金属和玻璃的后面，我想我们很怀念那种接触

的感觉。我们撞到一起，从而找到某些感觉。”

- 影片《穿普拉达的女王》提示领导沟通有哪些技巧。该片讲述了一个在企业里呼风唤雨、叱咤风云的强势领导，时尚杂志女总编米兰达与非常聪明能干又努力的助手安德莉娅在工作中发生的几个故事，生动地刻画了一个对员工只有挑剔和指责的“恶魔主编”。最终领导者与员工沟通中表现出来的自我与自私，让优秀的员工选择了离开。该片中员工眼里“恶魔主编”的身影，似乎有时也会出现在我们身边的企业中，引起企业经理人的深思。

- 影片《功夫熊猫》揭秘沟通如何成就英雄的神话。一只又肥又笨的熊猫，真的可以实现它的英雄梦吗？该片讲述二代“领导者”乌龟真人和浣熊师父，展示超强的领导力与沟通力，与下属进行有效沟通，做到“相信你的下属、培养你的下属”，就能“成就你的组织”。影片同时讲述了很多成功的真谛：“真正的秘籍就是依靠自己”、“心诚则灵，只要你相信，点石就能成金”。

- 影片《当幸福来敲门》告诉我们如何通过有效沟通获得事业成功。这是一个真实的故事，故事中既没有高学历又没有行业背景的男主人公克里斯，无论生活多么艰难，都保持坚持不懈、乐观自强的精神，他一直能够主动与人坦诚地进行沟通，赢得了上级的赞赏、客户的信任，最终获得梦寐以求的股票经纪人工作，走上了职业成功的道路。

- 影片《电子情书》比较了两种与客户沟通的技巧和效果。故事围绕两个书店展开。一家是小规模的儿童书店“街角书店”，另一个是附近新开的庞大连锁书业“福克斯书店”。激烈的竞争中，双方各显其能，展示了不同的客户沟通策略和技巧，一个成为客户的知心朋友，与客户分享社区中的欢乐与成长，另一个给客户自由舒适的空间、让客户享受到折扣与咖啡。我们看到的是，成功销售远远超出客户购买的商品……

- 影片《星际迷航》展现成功团队的沟通秘诀。企业号星舰上强手如林，优秀的队员们各有特点，也各有性格。于是队员间相互沟通难免出现些碰撞和冲突。然而，他们要面临的是大敌当前和危机重重。他们该如何进行沟通？在经历了生死存亡后，他们之间用沟通最终打造出一支坚不可摧的团队，企业号星舰拯救了地球，一同迎接崭新的未来。

阅读本书，精看这七部电影，同时结合书中的分析与思考题，相信会让您对管理、对沟通产生不同的感悟。

前言

第一章 《通天塔》——如果人类失去沟通	1
1.1 有话定要提前说 / 4	
1.2 把悲伤留给自己 / 15	
1.3 爱你在心口难开 / 17	
1.4 都是冲动惹的祸 / 19	
第二章 《撞车》——心灵撞击后的反思	25
2.1 为情绪而战的沟通 / 27	
2.2 缺乏倾听怎么能沟通 / 35	
2.3 心有成见沟通难 / 41	
2.4 要会把爱说出口 / 46	
第三章 《穿普拉达的女王》——领导沟通三牢记	55
3.1 领导要学会赞美 / 57	
3.2 理解包容不可缺 / 66	
3.3 忠信都是相互的 / 69	
第四章 《功夫熊猫》——让下级心服口服的沟通	79
4.1 与下级管理者沟通要“点到为止” / 81	
4.2 与员工沟通要“信任” + “激励” / 87	
4.3 身先士卒是“危机”时最好的沟通 / 97	
第五章 《当幸福来敲门》——沟通成就好员工	103
5.1 主动沟通创机遇 / 105	
5.2 沟通贵在能真诚 / 110	
5.3 自我沟通不可少 / 114	
5.4 赢得上级靠沟通 / 119	

第六章	《电子情书》——与客户沟通的“金点子”	129
6.1	战略使命决定沟通 / 131	
6.2	服务比商品更重要 / 138	
6.3	做客户长久的朋友 / 144	
6.4	客户沟通的价值 / 148	
第七章	《星际迷航》——沟通打造成功团队	153
7.1	团队初建难在沟通 / 155	
7.2	危机沟通大局为重 / 162	
7.3	沟通化解团队冲突 / 167	
7.4	确立秩序保障沟通 / 173	

CHAPTER 1

第一章

《通天塔》

——如果人类失去沟通

如果人类失去沟通，世界将会变成怎样？

生活和工作中人们之间发生的大多数冲突，并非是利益之争引起的，而是源于沟通不畅。沟通是联系情感的纽带，是解决矛盾的桥梁。让我们来看看描写沟通题材的经典影片《通天塔》，从中感受一下没有沟通的荒芜世界，感知造成人们之间沟通不畅的根源。



故事梗概

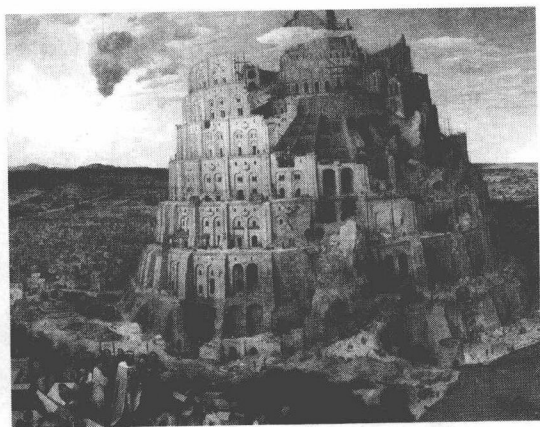
美国影片《通天塔》讲述了由一次枪击事件引出的一系列有关沟通不畅的故事。一个北非的导游，接受了一位日本游客朋友赠给他的一支来复猎枪，并卖给了一个牧羊人。牧羊人把枪交给自己的两个孩子，让他们在放羊时用来对付豺狼。这对放羊的兄弟在练习枪法时，子弹射穿了公路上开来的旅游巴士车的车窗，又恰恰射中了来自美国的女游客。女游客和丈夫不久前丧子，这次一同出游本来是为了挽救夫妻无法沟通的婚姻。女游客在小村庄里等待救护生死未卜，同时摩洛哥警察怀疑有恐怖主义行为，要保护国家名声，开始粗暴地抓捕牧羊人一家，牧羊人一家平静祥和的日子不复存在了。

女游客的丈夫打电话给美国加州圣地亚哥家中的墨西哥保姆，要她好好看管家中的两个孩子，而墨西哥保姆要到边境对面



的家中去参加儿子的婚礼，一时间找不到人代替，只好把两个孩子带去。结果返回圣地亚哥的途中，在边境检查时，由于保姆侄子与警察沟通不畅，被警察怀疑绑架孩子，他开车闯关，失魂落魄地在野外度过了一夜，几乎把孩子丢了。

在地球的另一端，日本警察则被照会调查来复猎枪的来历，结果我们发现不久前日本游客的妻子用这把猎枪自杀了，并被他们正在青春期的聋哑女儿看到了。聋哑女儿再也找不到任何一个能够像母亲那样可以跟她沟通的人，生活开始失去光彩……



影片的名字《通天塔》（或直译为《巴别塔》），取自《圣经》中的故事。据说大洪水劫后，地球上只剩下诺亚的子孙，他们都讲一样的语言，都有一样的口音，定居在示拿地（古巴比伦附近），人数越来越多。一天，他们决定要建造一座城和一座塔，塔顶通天，让自己的声音传遍世界各地。由于大家语言相通，同心协力，建成的巴比伦城繁华而美丽，通天塔直插云霄，似乎要与天公一比高低。此举惊动了上帝，他看到人们这样齐心协力，心想：如果人类真的修成宏伟的通天塔，那以后还有什么事干不成呢？一定得想办法阻止他们。于是他悄悄地离开天国来到人间，改变并区别开了人类的语言，使他们因为语言不通而分散在各处，通天塔于是半途而废了。

尔后，通天塔就被用来比喻人们之间因为沟通不畅，而产生的误解和



冲突。影片《通天塔》由一次枪击开始，讲述了在短短的 11 天中，发生的事情几乎浓缩这世上所有的不幸，而所有的不幸几乎都是源于沟通不畅。

让我们一同来看看，在《通天塔》这部影片描述的没有沟通的世界都发生了哪些不幸。让我们一起来分析，在这些不幸的事件背后，有哪些问题是我们原本可以避免的，又有哪些事情是我们未来需要借鉴的。

1.1 有话定要提前说

沟通事件主人公：北非摩洛哥开枪肇事的牧羊兄弟及其父亲

1. 事件起因——来复猎枪



这是安全栓，开枪前先把它推进去

影片的开始之处，在北非的摩洛哥境内，一名日本游客把他的一支来复猎枪赠给了他打猎时的导游哈森，而后哈森又把这支猎枪卖给了一个放羊兄弟的父亲，并介绍这把枪的射程很远。

🕒 卖枪人哈森：这枪有 3 公里的射程。

🕒 父亲迪拉姆：这些一起，你要价多少？

🕒 卖枪人哈森：1000，迪拉姆。

🕒 父亲迪拉姆：1000？我给你 500，外加一只羊。



➡ 卖枪人哈森：有了这把枪，你儿子能打死不少豺狼。来，让你孩子试试！

➡ 父亲迪拉姆：约瑟夫，你先来试试！

➡ 大儿子阿曼：爸，我想先试试。（两个男孩争抢后，大儿子拿到了枪）

➡ 卖枪人哈森：这是安全栓，开枪前先把它推进去。

（大儿子凭空朝远处开了一枪）

➡ 卖枪人哈森：即使打不到豺狼，至少可以好好吓唬它们一下。

➡ 父亲迪拉姆：约瑟夫，你来！

（小儿子约瑟夫，对准了石头打了一枪）

➡ 父亲迪拉姆：他打得比你远。

➡ 卖枪人哈森：祝你好运，祝你愉快，愿主保佑你。

➡ 父亲迪拉姆：至少打死3只豺狼！千万别让人看到你们带枪。要是看到有人来，就把枪藏起来！

父亲给放羊的两个儿子买下了这支来复猎枪，想让他们在放羊时用来打豺狼。两个未成年的男孩子都十分喜欢玩枪，争着来试。可是，这位父亲没有对孩子们进行良好的事前沟通，他忘记了告诉孩子们“不要乱放枪和注意安全”等事项。在北非这个穷困的地方，或许是穷人的孩子早当家，父亲除了告诉兄弟俩“至少打死3只豺狼”外，对他们的叮嘱只是“千万别让人看到你们带枪。要是看到有人来，就把枪藏起来！”。这说明，在此地猎枪并不是牧羊人这样的普通百姓就可以合法拥有的。所以这位父亲只希望孩子们用它打打豺狼，不要被发现就行了，而根本没有去想自己未成年的孩子会不会因此而惹祸，或是伤到他们自己，等等。牧羊人把来复猎枪交给两个孩子后，就放心地离开家，去城里买东西了。

此时，小儿子约瑟夫似乎对来复猎枪更有手感，他的“枪法”更好，更加懂得如何去“瞄准目标”。这种成人世界里的本事，体现在这个还未长成却又有些早熟的男孩儿身上，感觉有些不协调。然而，在这个年龄段，孩子们的冲动和好奇心，以及没有能力深思熟虑一件事情的前因后果，这些都是相同的。

于是，“一支猎枪，两个好胜的未成年男孩子”组合在一起，又会发



生什么？引起观众无限担忧的这一场景，为整部影片后来的冲突爆发埋下了导火索。

2. 事件发展——枪击美国游客



面对羊群周边转悠的豺狼，孩子们开了猎枪，却没有打中，只是把豺狼吓跑了。因此，他们开始在地和山坡上练习开枪。很快，这两个孩子在练习开枪的过程中，开始怀疑这把来复猎枪，是不是真的能像卖枪人哈森所说的“子弹射程3公里”。因此，他们决定选个目标试一下。

🌀 小儿子约瑟夫：你在干什么？

🌀 大儿子阿曼：哈森（卖枪人）说这子弹有3公里的射程，那石头根本就没动。

🌀 小儿子约瑟夫：你根本就不知道怎么射击，把枪给我！

（小儿子约瑟夫朝着山坡打了一枪）

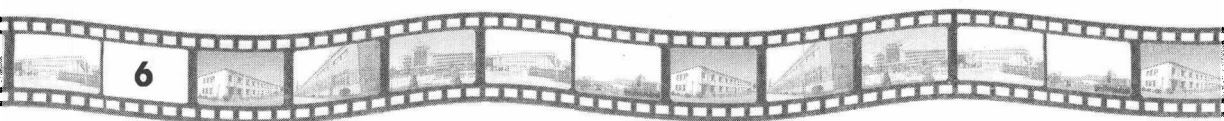
🌀 小儿子约瑟夫：看到没？

🌀 大儿子阿曼：看到了，但那可没有3公里。我打赌这子弹根本就打不了那么远！这些子弹很差劲儿。

🌀 小儿子约瑟夫：你没有瞄准好。

（约瑟夫指着远处公路上开来的汽车）

🌀 小儿子约瑟夫：要是我打中一辆车，你给我什么？





☞ 大儿子阿曼：我来打。

（大儿子又打空了一枪）

☞ 大儿子阿曼：看到没？什么都打不到。

☞ 小儿子约瑟夫：我来。

☞ 大儿子阿曼：打那个。（大儿子指着刚刚开过来的一辆旅游车）

（小儿子开了一枪，不知道是否打中）

☞ 大儿子阿曼：看到没？打不到。

☞ 小儿子约瑟夫：你说得没错，这些子弹不管用！

（这时，中了枪的旅游巴士车停了下来，两个男孩感觉事情不好，怕被人发现，他们撒腿就跑了）

这两个未成年的男孩，正在尝试他们手中的步枪是不是真能像卖枪人说的“能打3公里的射程”，兄弟俩还为此打起了赌。大儿子枪法不太好，因此坚持“我打赌这子弹根本就打不了那么远！这些子弹很差劲儿”。枪法较好的小儿子约瑟夫则认定，是因为哥哥阿曼“你没有瞄准好”，自己用猎枪一定能打中公路上开着的汽车，并为此跟哥哥阿曼打赌“要是我打中一辆车，你给我什么？”

试枪游戏中的两个男孩却丝毫觉察不到，眼前进行的是一场多么危险的游戏！对于他们来说，这或许就像城市里的男孩子们在打玩具枪一样，男孩子们互相争强好胜，都想自己能比别人把子弹打得更远，枪法也更准。影片中的孩子们并没有故意去伤害别人，他们只是在试试手中的“玩具”，到底有没有卖枪人哈森说得那么“强”。

就这样，游戏打赌中的小儿子约瑟夫朝着旅游巴士开了一枪，结果却打中了旅游巴士车里的一对美国夫妇。这下惹了大麻烦。这一枪，将被警方当做恐怖事件进行调查，给这个牧羊人的家庭带来毁灭性的灾祸。

我们眼前看到的是一个紧张的画面，在危险的边缘有两个仍在贪玩儿的男孩儿，一步一步正朝着危险的深渊走去。这是两个无心犯错，却惹来大麻烦的孩子。与其他城市中的同龄孩子们一样，影片中阿曼和约瑟夫还不够成熟，无法判断自己的行为会有什么样的结果。尤其是牧羊人的小儿子约瑟夫，就如这个年龄下的很多男孩子一样，个性中既充满强烈的好奇



心，又有些争强好胜、不肯服输，他除了爱冒险，喜欢玩枪外，影片中的他还有些不合适宜的好奇行为。这些都不是可以去做的事情。

然而兄弟俩并没有听到足够的叮嘱，事先了解到有哪些东西是绝对不可以去碰，有哪些事情是完全不可以尝试的。城市里的孩子们没有机会接触真枪实弹，不会惹下这样大的灾祸。然而潜伏在生活四周的危险却也是非常之多的。是不是都会有人提前叮咛孩子们，确保这样的“无心之灾”可以不必发生呢？媒体上时常报道青少年“毒瘾”、“网瘾”，甚至出现犯罪。深思其背后的原因，往往都是因为他们好奇的天性和无人对其进行有效叮嘱。要叫住孩子们，让他们在危险的悬崖之前可以止步，这就是看到影片这一幕时，最想做的事情。

3. 事件高潮——兄弟间的冲突



那个美国人 是约瑟夫打死她的

开枪后，孩子们发现开着的旅游巴士停了下来。他们怕被人发现手中的来复猎枪，就立刻逃走了。感觉可能闯下祸了的兄弟俩回到家中，躲在



屋内不肯出来，却只是推说“我们吃东西吃得胃痛”，不愿意跟家人说起刚刚发生的事情。接下来，外出买东西的父亲回家了，在饭桌上谈起一路的见闻。

⑤父亲迪拉姆：有没有打到豺狼？

⑥小儿子约瑟夫：我们有朝它们开枪，不过没有打中。

⑤父亲迪拉姆：你们得打死它们。不然，它们会把羊全吃光的。

⑥母亲：你怎么这么晚才回来？

⑤父亲迪拉姆：路被封了，我们绕远道回来的。恐怖分子杀了一个美国游客。

⑥家人：美国人？

⑤父亲迪拉姆：是的，恐怖分子在路上，袭击了一辆旅游车。

⑥家人：这里可没有什么恐怖分子！

⑤父亲迪拉姆：难说啊！

⑥小儿子约瑟夫：你怎么知道那个美国人已经死了？

⑤父亲迪拉姆：他们是这么说的，警察现在正在找凶手。

外出的父亲回家吃饭时，首先关心的竟是“有没有打到豺狼？”在他的想法中，从来就没有过担心儿子们闯祸的念头。他关心孩子们是否打到豺狼的原因是“你们得打死它们。不然，它们会把羊全吃光的。”生活的困窘，让这个父亲只担心自己家的“财产”——几只羊，顾不上去思考管教孩子们的事情。接下来父亲带回来的消息，却是孩子们最不希望听到的内容，有关“旅游车”的事情，尤其是听说“恐怖分子杀了一个美国游客，恐怖分子在路上，袭击了一辆旅游车。”这个消息，让孩子们确信，他们的祸闯大了，还有“警察现在正在找凶手”。

大儿子阿曼整个晚餐过程都低着头，一言不发，只是偶尔用眼角的余光偷偷地瞅一眼父亲，再瞄一眼弟弟。而小儿子约瑟夫在整个晚餐过程也只问了父亲一句话，“你怎么知道那个美国人已经死了？”他的心里实在不希望这是真的，他希望父亲带回的坏消息还不确定。然而，正所谓“怕什么，来什么”。他们所有的忧虑，都在听到父亲的见闻后，变成了眼前可怕的现实，比想象中更加可怕的现实。在这里有一个细节，就是当听到父



亲讲到“恐怖分子杀了一个美国游客”后，立刻有家人问“美国人？”，“美国人”在他们眼里这代表着“得罪不起”。我们能从一个反问中真切地感受到，强国弱国、富国穷国之间的差异。杀了美国人意味着什么？即使如家人说的那样“这里可没有什么恐怖分子！”，但是出了这么大的事情，美国政府不会善罢甘休，与此同时本国政府也不会好过。总之，一连串的麻烦事就要接踵而来了。只是父亲、母亲和其他的家人此时此刻还不知道，他们就是这堆麻烦事的焦点呢。

然而，此时兄弟二人仍然没有对父亲说出实情，也许是这些消息实在让孩子们震惊，以至于他们不知道应该如何是好。夜里他们辗转反侧地收听着收音机里的新闻。

🔊 广播：今天，塔则瑞附近发生了一起意外，一名美国人被枪袭击。

官方称这有可能是一起抢劫事件。但是美国政府马上作出反应，称此事可能是恐怖分子所为。哈桑·哈兹尔总理说：恐怖分子基地早已从我们国家彻底根除。一起普通的强盗行为，被美国政府肤浅的予以定论，是不会影响我们国家的声誉和经济的。

这段似曾相识的广播新闻，听起来的确很是耳熟。在国与国政府间的交往过程中，尤其是发达国家与发展中国家之间的摩擦，经常会出现类似的报道。无论事情多大多小，无论事情原因如何，经常会被上升到一定的高度，如“恐怖主义”、“种族矛盾”、“国际冲突”等。这也说明了，在国与国政府间也存在沟通不畅的问题。强国总是以指责的态度，马上反应，要求对方解释。而弱国则在无力地辩解，希望此事是“被美国政府肤浅的予以定论”，“不会影响我们国家的声誉和经济的”。真相只有一个，在了解真相之前的任何推断都只是假设，而不是事实。抱着成见的态度解决问题，往往就会让事情愈演愈烈，出现“蝴蝶效应”，一只南美洲亚马孙河流域热带雨林中的蝴蝶，偶尔扇动几下翅膀，可能在两周后引起美国得克萨斯引起一场龙卷风。即使“一起普通的强盗行为”，如果解决不好，也可能引发国际间的误解与冲突，尤其是给当事中的弱国带来经济和声誉上的不良影响。

很快，兄弟俩放羊时遇见了前来寻找“恐怖分子”和“凶手”的警察向他们问路，小儿子约瑟夫机警地撒谎把警察支开，使警察开车找向了山

