

成 绩	
选题 20'	
写作 30'	
排版 30'	
观点 20'	
教师签名	

中 国 矿 业 大 学

(2022-2023 第一学期)

课程结课作业

课程名称_____管理沟通_____

学生姓名_____周子欣_____

学 号_____12204202_____

所在院系_____计算机科学与技术_____

任课教师_____宋阳_____

中国矿业大学

对《疯狂动物城》中沟通技巧的分析

《疯狂动物城》讲述了一个所有动物和谐共存的美好世界中，兔子朱迪从小就梦想成为一名惩恶扬善的警察，却因为种族和身材受到歧视只能当一名交警，朱迪在执勤的过程中遇见了名为尼克的狐狸，两人不打不相识一起执行寻找失踪水獭的任务，意外揭露了羊副市长破坏动物城和谐的阴谋故事。在朱迪和尼克以及面对其他人中展现了一定的沟通技巧，同时也有表达不清晰，沟通失误的情况，接下来对具体几个电影中的场景展开分析。

第一个要分析的场景是尼克和尼克的“儿子”要去大象的冰淇淋店买大冰淇淋，但是冰淇淋店老板大象拒绝对小狐狸提供服务，希望他们去狐狸专属的店面购买(大象冰淇淋点的冰淇淋性价比更高)，尼克用示弱且充满爱意的语气描述是自己的儿子喜欢大象，而老板强硬的拒绝与之形成对比，引起了朱迪的同情，从而帮助他们获得购买冰淇淋的权限，甚至最后由朱迪买单。这个里面展现出的沟通技巧是在恰当环境中主动示弱，主动表达可以博得别人的好感，从而实现沟通的目的。还值得一提的是，朱迪在这个场景下说服大象的表达。朱迪首先向大象表明了自己的身份是交通协管员，接着询问大象，“你的顾客们知道他们吃的饼干和冰淇淋里有鼻涕吗？”。开场表面身份，警员的身份让她在事件里面拥有话语权；第二句话切入要点，对于商家来说最重要的是顾客，而大象的不卫生的营业模式如果被客户知道，显然会影响销量，从旁边客户听了这句话将已经食用的冰淇淋喷出来可得到切实的验证；第三句话点名不卫生的操作是违反健康条例的行为，至此，就将大象在这段谈话中至于了劣势地位；最后，朱迪提出的请求只是“卖给这对父子一根大冰棒”，相比于前面的不卫生经营违反条例带来的后果，卖一根冰棍息事宁人显然是更好的选择。朱迪这一段的表达非常的精辟，通过掌握商家的弱点来进行“谈判”，变相相当于给出商家两个选择，商家 1 肯定会选择对其危害最小的选择，从而几句话就达到了目的。从这可以看出，想要实现沟通的目的，仅仅靠表达是不行的，观察双方的优劣势，并在对话中恰当的表达出来才能达到最好的沟通效果。

第二个要分析的场景是朱迪请求尼克协助她办案。起初，尼克对朱迪的态度并不好，朱迪首先是很礼貌的介绍自己的姓名，并表达自己对尼克协助办案的请求，而尼克却开朱迪玩笑，说她是“玩具店丢失的兔子玩偶”，说朱迪“浪费了他的时间，而他从 12 岁起一天能赚两百元”，礼貌请求无果的朱迪在对话中抓住了尼克自述的偷税漏税的行为，并录了音，掌握了证据，先礼后兵，拥有证据的朱迪在对话里迅速占领优势地位，最终实现了请尼克帮忙的目的。这段场景将朱迪的聪明智慧，和她的沟通技巧展现的更加明显。她采用先礼后兵的方法，从初期一个请求者的身份，通过前期示弱，使尼克放松警惕主动暴露弱点，朱迪抓准机会，掌握谈话主动权。从前后两个例子都能看出，朱迪是个谈判的高手，善于观察，聪明敏锐。

但朱迪也不是擅长与所有场景下的沟通，比如接下来要分析的第三个场景，是在出现肉食动物狂化的情况下朱迪在记者采访中的发言。大致的对话如下：问题 1：你能说说这些动物到底发生了什么事吗？朱迪答：他们是不同种类的动物吗？是的。问题 2：那这些动物之间有什么共同点？朱迪答：我们现在只知道他们都是食肉动物。问题 3：所以，食肉动物是唯一会发狂的动物？朱迪答：没错。问题 4：为什么会发生这样的事

情？朱迪答：我们仍然不知道……但这也许跟我们的天性有关。我们的天性，存在于我们的基因里面。几千年前，食肉动物靠着他们捕猎的天性存活，而现在不知道是什么原因，他们似乎狂化回到以前野蛮的样子。问题 5：所以这是有可能再次发生的？朱迪答：有可能会再度发生，我们应该提高警觉。而我们动物城警察局已经准备好保护各位的安全。

从危机公关的角度，朱迪犯了六个错误：第一个错误，没有把握住引导话题走向的机会。在记者提的问题中，问题 1 是一个开放式问题，这给了朱迪一个很好的机会来引导话题的走向，可惜，她采用了尼克狐的回避策略，错过了这个大好的机会。第二，被记者的问题牵着鼻子走。这是很多负责人在毫无准备时最容易发生的错误。从问题 2 开始，记者开始步步深入、环环相扣，不断通过发问来验证推论。正是从这里开始，朱迪被记者的节奏带着走，不但没有传达出自己希望分享的信息（如一起破案的伙伴），甚至是在现场匆促给出了未经思考的回答。这恰恰是媒体应对中的大忌。第三，沟通角色不明确。在市警察局召开的新闻发布会上，作为一个破了重案立下大功的警官，朱迪理应承担一个很重要的发言人角色。但她所应该分享的信息，是警局如何在这么短的时间内抽丝剥茧地找到了失踪动物们，而她又现场发现了什么线索等等。至于记者所关心的失踪动物的狂化现象，这需要后续由市政府组织召开新闻发布会另行公布，而绝不应该从一个警官的口中来分享信息，朱迪实际上是越权承担了不属于她的沟通角色。第四，擅自下定论。朱迪两度擅自下了肯定的结论：一次是肯定了“食肉动物是唯一会发狂的动物”，另一次是肯定了“这种事是有可能再发生的”，这无疑是具有重大杀伤力的回答。第五，为了避免冷场而随口分享计划外的信息。当朱迪掉入记者所创造出的角色里时，在采访中明显有了一种“我什么都不知道”的尴尬。而为了打破这样的冷场，朱迪随口分享了她在隔离所里听到的医生的推论，引发了轩然大波。为了避免冷场而主动分享未打算分享的信息，这是常见的社交技巧，却不适用于媒体采访中。这表明我们要注意不同场景的沟通技巧的切换，不然很容易弄巧成拙。

电影中还不止有危机公关这些典型的沟通场景还包含朱迪与父母，朱迪与她的上司之间的沟通，这些具体的沟通场景都是我们在沟通管理课堂上所学过的。与朋友，与父母，与上下级，与公众这已经囊括了我们生活中大部分的沟通场景，只要我们掌握这些具体场景下的沟通技巧，不仅能利于生活和谐，也能达到事半功倍的效果。