

随时随地都能派上用场的
心理学技术和实用技巧!

 华通咨询
UATONG
专注于管理实践

有效沟通与心理学
基础知识丛书

心理 沟通术

*Mental
Communication*

日常沟通中的深层心理密码

杨玉柱 / 著



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

心理沟通术

Mental Communication

日常沟通中的深层心理密码

杨玉柱 / 著



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书针对日常生活中的沟通困扰，深入分析了沟通失败的根源，同时结合沟通中的现实问题，运用心理学知识、原理揭秘了沟通制胜的诀窍。它是一本大众心理读物，教你如何与人沟通、如何克服拒绝、如何创造共鸣、说服他人以及赢得人心。

图书在版编目（CIP）数据

心理沟通术：日常沟通中的深层心理密码 / 杨玉柱
著. —北京：中国电力出版社，2010.9
ISBN 978-7-5123-0434-5

I. ①心… II. ①杨… III. ①人间交往-社会心理学 IV. ①C912.1

中国版本图书馆CIP数据核字（2010）第087054号

中国电力出版社出版、发行

北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>

责任编辑：李卫东

责任校对：太兴华 责任印制：甄 茁

航远印刷有限公司印刷·各地新华书店经售

2010年9月第1版·2010年9月北京第1次印刷

710mm×980mm 16开本·16.5印张·195千字

定价：34.80元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签，加热后中心图案消失

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究



丛 书 序

这套书关注的是日常生活和工作中的心理沟通问题。

大多数人在日常工作和生活中，对沟通活动都是无意识的。换句话说，他们对沟通得好还是不好，沟通得到位还是不到位，在客观上都缺乏判断力，因而即使他们犯下沟通的错误，也常常意识不到——这显然不利于我们与人共事、与人合作，更谈不上如何利用沟通技术化解矛盾与冲突了。

正是在这样一个背景下，我们通过对社会心理学、沟通心理学的系统研究和整理，出版了这套书。在现实社会中，大部分人对心理学知识了解甚少。更直白地说，大部分人对自已的心理活动和他人的心理活动都缺乏应有的洞察力和调节能力，所以都缺乏有效的知识和技术来调节因此而出现的各种各样的问题。这套书的一个基本定位即是让读者能够深入地把握沟通交往活动中的心理技术，以便改善自身的工作与社会生活沟通的各种问题。

在一些特定的工作和生活场景中，良好的沟通技术具有十分突出的功能性意义，比如销售、商务谈判、领导与管理，当然也包括下属与领导的沟通……但同时，这些领域对沟通的技术性要求也是非常高的。假

设你是一位推销员，你不能随便对客户说话；如果你是一位管理者，你同样不能随便对下属说话；当然，如果你是一名职员，你如何与领导沟通并在这个过程中保持畅快，几乎可以决定你是否能够获得重用，它将深刻地影响你的发展前景。

这套书正是从这些重要领域展开的。

从结构上看，这套书分为两个部分。其中《与陌生人沟通的7个技术》、《与客户沟通的7个技术》、《与领导沟通的7个技术》以及《与下属沟通的7个技术》主要讨论的是职业和日常工作生活中几个重要领域的沟通技术。在这些领域，良好的沟通决定了我们的生活和工作是否能够获得广泛的支持，以及我们能否与他人实现更有效、更健康的工作和社会关系。而《乔哈里窗沟通法》、《心理沟通术》和《心理诱导术》三本书系统地总结了心理学沟通的相关技术。作为总结，这三本书对沟通的心理学原理、应用条件以及应用方法进行了细致、深入地解析。对此感兴趣的读者，可以仔细体会这些心理学的系统研究成果，以发现自身的不足和改进方法。

谨希望读者通过阅读这套书相关内容进行实际应用，能够获得切实有效的帮助！



心理沟通术

Mental Communication
日常沟通中的深层心理密码

前言

心理学对社会交往活动的研究广泛而且深入。但是，在大多时候这些研究都不被社会大众所熟悉，尽管这些研究对大众的生活可以产生有效的帮助，这不能不说是一个遗憾。人际沟通，是心理学研究的一个重要领域，本书便是这一领域研究成果的系统再现。通过阅读本书你将感受到人际沟通的微妙抑或人性的复杂，但更重要的是，你将进入一个充满沟通策略的心理世界。

很多人存在一个误解，认为沟通是一个自然而然的过程，不需要强化学习，也不需要认真地去钻研。但事实上，真正有效的沟通总是需要涉及心理上的一系列技术，而对这些技术的了解与不了解以及是否运用得当总是能够判定个人在沟通活动中的高明或愚蠢。任何高明的沟通策略，说到底都需要从沟通对象的内在心理出发，都需要认真而且深入地研究信息共鸣的技术。

大多数人对自我的沟通方式是好是坏并不清楚，这是一个悲剧。特别是在组织管理、职业生活方面，我们确实欠缺了太多的沟通技术和相关的技巧，以致当我们面临沟通问题时，总是不知所措。今天，有一个

观点是我们都应该赞同的：无论你在工作中是一名管理者，还是一名普通的职员；在生活中是一个长者，还是一个年轻人，沟通的心理技术对你来说都至关重要。

本书是沟通心理技术的集合，其目的在于探讨如何去挖掘与人沟通的心理共鸣，并实现深入的心理上的趋同对接。

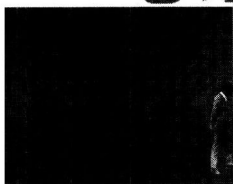
现在，欢迎你进入本书的心理学世界！

著 者

2010年7月

心理沟通术

Mental Communication
日常沟通中的深层心理密码



目 录

丛书序

前言

第 1 章 乔哈里窗：隐蔽的影响力	1
一堂心理沟通课	3
隐蔽的沟通力量	6
问题出在哪里	9
误入沟通封闭区	11
谁是脆弱的沟通者	14
开放内心敏感区	17
你是否掌握对方信息	19
对方是哪情感类型	21
他们被外表出卖了	25
打破窗格的沟通时机	28
第 2 章 预期力法则：让别人信赖你的所言	31
默顿的心理学发现	33

未来就是你的预见	35
为什么你无法预见	37
亲眼所见未必是真相	40
谁破坏了我的沟通	43
到底失败在哪里	46
预言可以更为真实	49
你必须改变的预言	51
牢牢把握预期目标	53
为预言开张检验单	57
 第 3 章 情绪效应：用感性影响替代理性说服	 59
有趣的事情发生了	61
情绪如何影响沟通	64
你能控制情绪吗	66
蛇是否一定会咬人	68
“替代经验”改变什么	71
艾里斯的“合理情绪疗法”	74
当对方愤怒时，该怎么办	77
当你生气时，该怎么表达	80
是时候为心灵减减压了	83
好心情是“练”出来的	86
 第 4 章 感情移入效应：轻松化解心理防御	 89
如果你是被拒绝的人	91

如何与陌生人攀谈	93
打动人心的第一句话	96
投其所好也有技巧	98
引入话题要看时机	100
人人都有好奇心	102
设悬念激发好奇心	105
他在预谋一个答案	107
一则趣味心理实验	110
事实证明你很真诚	112
第 5 章 情境同一原理：共识加速的心理法则	115
“情境同一”的妙效	117
你最好谈些什么	119
从何处寻找共识	121
渲染共同的体验	123
尝试兴趣表露法	126
选对说话的情境	128
播音员身高之谜	131
创造对比的优势	133
隐秘信息的力量	136
用情境暗示对方	138
第 6 章 7±2 法则：效果最佳的表达方式	141
你的表达力如何	143

沟通离不开表达	145
奇妙的“7±2 法则”	148
效果和信息块有关	150
你的谈话有重点吗	152
细节迷惑效应	154
为何你容易受干扰	157
注意力聚焦的秘密	159
持续提升表达能力	161
 第 7 章 语言软化法则：心理共鸣的技术	 163
生动而亲切的语言	165
沟通要活色生香	167
软化沟通的语言	169
你也有“通感效应”	171
让话音载满活力	173
让语言生动鲜活	175
身体语言传递什么	177
软化你的身体语言	179
打败“呆板”表现	181
 第 8 章 赫洛克实验：互动反馈的心理舞蹈	 183
人们更愿意受批评吗	185
反馈是一股生命泉	187
反馈重在开端	189

批评的话最好这样说	191
坦白地讲效果更好	193
做一个称职的聆听者	195
在倾听中略施技巧	197
会倾听还要会提问	199
问题如何影响答案	201
你怎么问他就怎么答	203
 第 9 章 冷热水原理：沟通中的心理博弈	207
冷热水对比的落差	209
得寸进尺的推销员	211
登门槛效应	213
留面子效应	215
影响说服的“飞镖效应”	217
一鼓作气与见好就收	219
不断配套不断有缺口	221
退让一步，前进两步	223
别让分歧越走越远	225
 第 10 章 莱斯托夫原理：不能没有自己的个性	227
如何成为瞩目的焦点	229
嘿，你的特色在哪里	231
给他人留一个好印象	233
赞美敌人的人是赢家	235

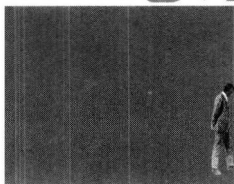
恰当赞美如箭中靶心	237
你善用微笑沟通吗	239
热情就是我的名片	241
用身体语言表达热情	243
真正的美玉不无瑕疵	245
适度“自我表露”的技巧	247
 参考文献	 250

心理

沟通术

Mental Communication

日常沟通中的深层心理密码



第 1 章

乔哈里窗：隐蔽的影响力

所有的沟通情境中，心理上的公开和封闭总是此消彼长，而任何卓有成效的沟通都取决于扩大心理上的公开区，同时减少封闭区。



沟通是一个影响他人，并协调思想和观点的过程。按照专业心理学的解释，沟通是一个认知调节的发展过程——对方有意识或无意识地调节自身的认知，从而与沟通者保持一致，最终实现某种程度上的共识。

然而，在我们的日常生活中很少有人真正地了解这个问题：大脑是如何被他人影响的？要有意识地去影响他人的认知过程，必须掌控怎样的沟通技术？

20 世纪 50 年代，美国心理学家乔瑟夫·勒夫（Joseph Luft）和哈里·英格拉姆（Harry Ingham）通过沟通中的心理反应研究，提出一个影响深远的沟通模型，这个模型就是“乔哈里资讯窗”（简称“乔哈里窗”）。

无论是对个人还是对团体，“乔哈里窗”都是改善沟通成效的有效工具，因而，这个沟通模型已经成了一个广泛使用的沟通管理模型，用以分析和训练人们在沟通中的自我意识，并由此增强信息的交流、建立合理的人际关系，同时也作为组织管理中团队沟通和团队凝聚力建设的重要工具之一。

一堂心理沟通课

作为一个广泛使用的沟通管理工具，“乔哈里窗”侧重于研究我们在沟通中的信息交流管理。换句话说，它是让你管理好你沟通过程中所传达的信息——通过合理的信息传达方式，影响对方的心智思维，从而实现你需要的沟通效果。

“乔哈里窗”将沟通中的信息交流分为四个区间，它们分别是公开区、盲区、隐藏区和封闭区，如图 1-1 所示：

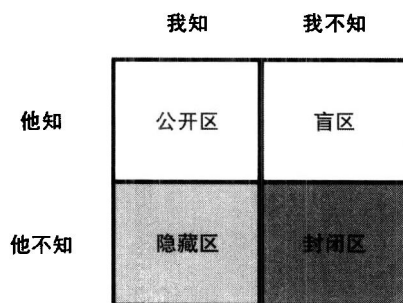


图 1-1 “乔哈里窗”的信息分区

“乔哈里窗”的每个区间都代表着不同的意思，并且有不同的沟通规范。如果你试图通过沟通影响他人的心智，那么下面这些技术就是你必须加以重视的。

1. 公开区：自由交流的心理空间

任何有效的沟通，比如两个人之间可以达成的共识、愉悦交流的任何

话题等，都必须是公开的、可以共享的信息。反过来的道理也一样，如果沟通中的某一方认为某些话题、信息是不可以共享的，那么愉快的交流或者共识的达成，都会戛然而止。这就是“乔哈里窗”的“公开区”给你揭示的道理：如果你希望某些分歧可以弥合、某些观点需要一致，那么你就必须知道如何将这些分歧和不一致的观点“公示”出来，否则任何沟通都可能是无效的。

有一种观点认为，隐晦的话或暗示，可能改变他人的看法。这一观点没错，但要形成真正有效的共识必须是在公开区内加以认真交流，那些不能拿出来公开交流的内容，也必须策略性地让对方知晓。

2. 隐蔽区：有意识限制的心理空间

每一个人都存在自己不愿意让他人知晓的隐秘或者隐私，比如自己的家庭信息、个人的情感史或者别的一些对自己来说敏感的话题。这方面的内容就是“乔哈里窗”中所谓的“隐蔽区”。

隐蔽区并不是可以交流的内容，但事实上，隐蔽区时时刻刻影响着双方信息交流的程度，因而也会时刻影响共识区的交流成果。例如，当沟通双方在友好地交流日常工作中的一个业务内容时，由于话题的缘故，当其中某一方突然间将话题引入到私人生活中时，如果恰巧对方认为这种私人生活的话题不应该在当时当下进行交流，那么业务交流的内容也会受到或轻或重的消极影响。

这就是隐蔽区的一般意义：对隐蔽区内信息的不当讨论，会在对方的心目中产生窥探隐私的风险，因而也会阻碍对整个交流进程的积极评价。