

管理学培训专家为您解密乔哈里窗沟通法的深层次奥妙!

华通咨询
UATONG
专注于管理实践

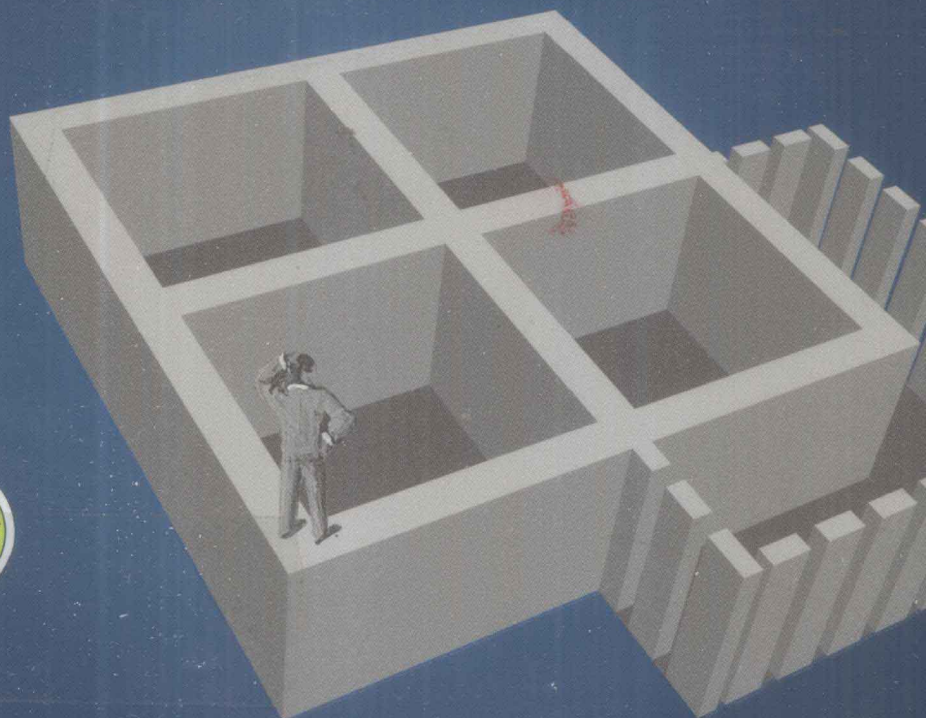
有效沟通与心理学
基础知识丛书

乔哈里窗 沟通法

*The Johari Window
Communication*

深层沟通的心理学途径

齐忠玉 / 著



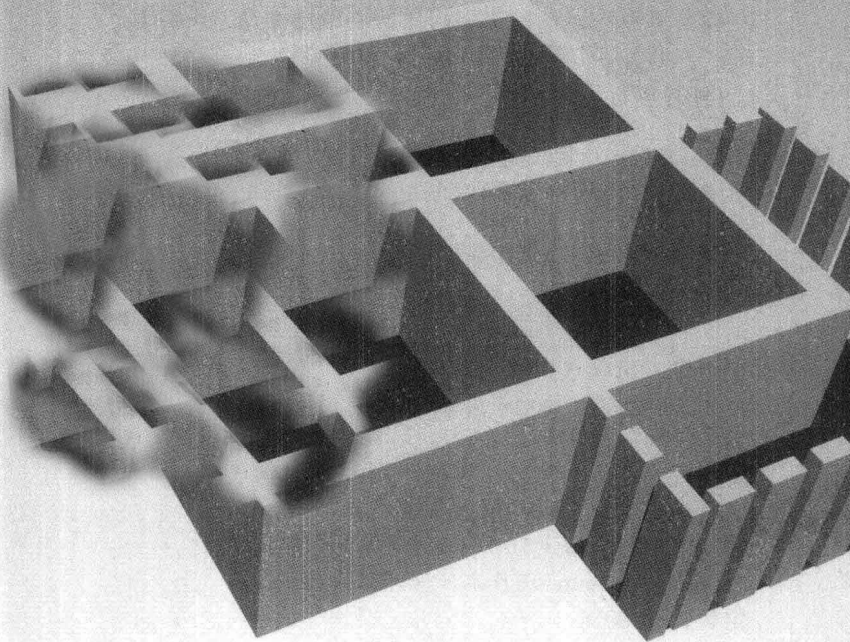
中国电力出版社
www.cepp.com.cn

乔哈里窗 沟通法

*The Johari Window
Communication*

深层沟通的心理学途径

齐忠玉 / 著



中国电力出版社
www.cepp.com.cn

内 容 提 要

本书以“乔哈里窗理论”为切入点，为你逐一打开人际交往中的每一扇“沟通之窗”。在“开窗”的同时，针对性地结合每一扇“窗”的特点，借助心理学知识让你轻松、迅速地掌握沟通的技巧。本书不仅为你介绍了多个与沟通有关的心理学知识，还以许多工作、生活中常遇到的情境作为辅助，方便阅读与理解，让你在共鸣中深谙沟通的方法与策略。

图书在版编目（CIP）数据

乔哈里窗沟通法：深层沟通的心理学途径 / 齐忠玉
著. —北京：中国电力出版社，2010.6
ISBN 978-7-5123-0547-2

I. ①乔… II. ①齐… III. ①人间交往-社会心理学-通俗读物 IV. ①C912.1-49

中国版本图书馆CIP数据核字（2010）第114734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：邹树群

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印张·190千字

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

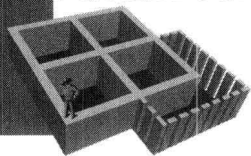
本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

*The Johari Window
Communication*

乔哈里窗 沟通法

深层沟通的心理学术径



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，会产生巨大的积极作用，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、深入的解析。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。

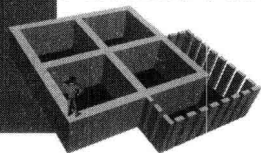
谨希望读者通过阅读这套书并对相关内容进行实际应用，能够获得切实有效的帮助。

The Johari Window
Communication

乔哈里窗

沟通法

深层沟通的心理途径



前言

史学家曾说：如果 1812 年有电报机，英美之战就可以避免了。

事情是这样的：英国通过了一项法令，凡是与欧洲通商的国家都要向大英帝国缴税。但牛气冲天的美国却拒绝缴付，帝国统治者听后非常恼火，并要求军队迅速攻击这块昔日的殖民地。谁也没有料到，两天后，英国议会决定取消了这项法令。可由于没有联络工具，英美两国间的紧张态势已升级至白热化，如火如荼的战争再也无法回头了。

现代社会，沟通工具如此发达，沟通的渠道也很丰富，为沟通提供了极大的便利条件。可人们还是常常有这样的困惑：

怎样寻找话题？

怎样倾听对方的谈话？

怎样了解他人的内心需求？

怎样知晓对方对我的评价？

怎么能保证双方始终保持愉悦的交流？

.....

诚然，无论是多么先进的沟通工具，还是多么广泛的沟通渠道，都

无法离开诸如此类的问题。

葛莱西安在《智慧书》中说过：“人类没有哪种活动需要像说话那样小心翼翼，因为没有一种活动是比说话更频繁、更普通的了，甚至决定我们成败输赢的，往往就是我们所说的话。”

面对坦率、直白的人，我们尚可借助对方的神情和举止了解其情绪与需求；可现实里绝大多数人都习惯戴着面具将自己的真实想法掩饰起来，若想接近他们，又该如何是好呢？又或者，对于沟通双方或其中一方因存在信息盲点而造成沟通失衡的现象，又该怎样消除？当你想到这些问题时，是否觉得自己像是被困在一间狭小、四壁密封的小屋里而找不到出路？

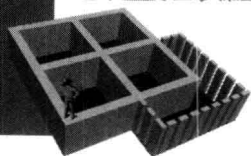
《乔哈里窗沟通法》这本书，将会在你封闭的墙壁上装上通透的窗户，让你的沟通清晰、顺畅、完美。通过对本书的阅读，你不仅能够学会如何与坦诚者继续保持长久的友好关系，还能掌握开启封闭心扉者话匣子的方法，甚至你还可以通过沟通，了解彼此潜意识里可能连自己都不曾知晓的心底秘密。

虽然说话人人都会，但如果讲不出令人受用的话，或许来不及让人喜欢，别人还是会对你“敬而远之”。如果想使你的谈吐悦耳动听，尽显艺术魅力，让自己成为备受推崇的“沟通达人”，那么请你沉下心来，从头至尾，将这本书一页一页地细看下去……

著 者

2010年7月

The Johari Window
Communication
乔哈里窗
沟通法 深层沟通的心理学途径



目 录

丛书序

前言

第一篇 从乔哈里窗看沟通成效	1
第 1 章 什么是乔哈里窗	3
乔哈里的研究	4
深层心理学发现	5
谁在用乔哈里窗	8
第 2 章 深入沟通的四个心理窗口	11
公开区	12
隐藏区	13
盲区	16
封闭区	20
第 3 章 发现有效沟通的秘密	23
愉悦的交流技术	25
隐秘的心理分享	28

毫无排斥地接纳·····	30
对未知的热情探索·····	32
第二篇 开诚布公才能真正有效地沟通·····	35
第4章 创造最佳交流情境的心理技术·····	37
交流的情境依赖·····	38
引入话题情境·····	39
相似相惜的情境定律·····	40
情境创造的核心·····	41
挖掘共同点的三大步骤·····	42
增进情境体验·····	44
第5章 保障愉悦交流的两个素质要求·····	47
所罗门·阿希的发现·····	47
热情特质从何而来·····	49
安德森心理实验·····	51
真诚之心的深层隐秘·····	51
真诚并愉悦地交流·····	52
输出真诚的关键细节·····	53
真诚与热情的表露：SOFTEN 法则·····	54
第6章 用自我表露提高信息的曝光率·····	59
阿伦森实验·····	60
一些简单的解释·····	61
“缺陷美”的深层意识·····	63

用小错误增进交流	65
传递自我内层信息	67
循序渐进地展示内心	69
第7章 主动建立沟通中的互动反馈机制	71
为什么人们愿意接受批评	72
能解决问题的反馈才是有效反馈	74
你不可不知的四个批评原则	76
四招提升你的反馈效果	77
互动反馈中的手表定律	79
清晰、明确地表达你的观点	82
第8章 打造稳固沟通形象	87
以明朗的形象示人	88
突出你的个性品质	91
展示你的关键特点	92
以持续的正面反应来巩固形象	95
叫停对方的心理倒摄抑制	97
阻止对方的消极偏好特性	99
用小而频繁的行为弥补负面印象	100
第三篇 沟通的心理深化——隐秘的分享	103
第9章 通过话题引入，让对方融于其中	105
说好你的开场白	106

在初次交谈中掌握对方的心理	108
选择恰当的沟通时机	109
“破冰”五法	111
调整提问顺序，让沟通渐入佳境	115
让沟通效果锦上添花的四个提问方法	118
第 10 章 搭建共同话题的桥梁	121
投其所好，发掘对方的兴趣点	122
制造兴趣点，引出对方的兴趣	124
表露自己的兴趣点，与对方产生共鸣	126
削弱注意力的迷惑性细节	128
识破干扰信息交流因素的真面目	129
主导信息流影响力的三个法则	132
第 11 章 利用话题刺激，探入对方心理隐藏区	135
巧妙利用求异心理，构造话题“突破口”	136
设置悬念，以结果作为起始的逆向沟通	138
以“设疑—质疑—解疑”模式，层层探入对方内心	140
观察体认气质类型，探究情感诱因	143
不同类型沟通对象的情感诱因	145
根据对象的不同，有针对性地选择激发的诱因	148
第 12 章 主动开放内心：以心换心的操作策略	151
挣脱束缚你心灵的枷锁	152
收听并表达你的感受	154
消除对方心理戒备	157

给予对方安全感.....	159
瓦解沟通障碍	161

第 13 章 移情术：情感传递的神秘处方..... 167

管理好你的情绪.....	168
从“我”跳到“你”的视角转换	170
用眼睛洞穿对方的内心世界	173
用耳朵破解对方的声音密码.....	175
从利他到互利：趋于成熟的沟通状态	176

第 14 章 创造共鸣：情感激发的关键技术..... 181

创造与对方共鸣的情境	182
玩转情感共鸣的魔方	184
展示你的共鸣情感	186
更好地应对这九种人	188
与对方保持恰到好处的距离	193

第四篇 改变对方的内在心智——接纳与体验..... 197

第 15 章 学会正确地倾听与回应..... 199

交往中的“神秘的秘诀”	200
排除干扰，集中注意力倾听对方讲话	201
圈点关键词，体认对方的关注点	203
巧妙加工对方信息	205
以探寻的方式确认对方的谈话重点	206
采取适当的方式回应对方	208

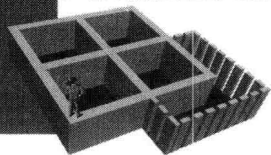
第 16 章 觉察共识状态，运用积极的心理暗示	213
认清说话的禁忌	214
把握说话的分寸	217
用心理暗示含蓄间接地影响对方	218
以暗示为突破点，显化双方共识	219
化解无谓的争执	221
第 17 章 通过情景对比，取得意料之外的效果	223
“冷”与“热”的比较	224
构建心理落差	225
制造对比情境	228
构造螺旋式上升的“心理曲线”	231
以退为进的迂回战术	233
第 18 章 激发对方内心期望，填补其心理空白	235
“期望”的巨大力量	236
体认对方内心需要，增加互补吸引力	237
利用对方期望中的空白点，间接实现自己的目的	239
巧妙满足对方的心理需求，以赢得对方感激	241
参考文献	243

*The Johari Window
Communication*

乔哈里窗

沟通法

深层沟通的心理途径



第一篇

从乔哈里窗看沟通成效

无论是个体与个体之间，还是群体与群体之间，富有成效的沟通一定是对心理空间的沁润，是心理深层的互通，能实现彼此心灵的共鸣。

第1章 什么是乔哈里窗

我们经常深深地困惑于与他人的沟通之中，也常常因彼此不能深入了解而大伤脑筋。乔哈里窗，正是解决这个问题最有效的途径。

处理人际交往中的任何问题都离不开沟通，所以很多人都会告诉你：有效沟通是幸福和成功的必备技能。

沟通有好有坏，有浅有深。浅层的沟通，比如交流一下无关紧要的观点、漫无边际地谈论八卦新闻、有头无尾地叨唠琐碎家常、东扯西拉地调侃彼此的内心世界……这些情景几乎每个人都深有体验，其结果的好坏并不产生明显的波折或不良后果。

但是，有一类沟通带有明确的目的——解决问题。比如，改变“牛人”的极端观念、化解彼此间的重大分歧、消除惯性思维的阻力或偏见，乃至改变团队或群体的心智……这类沟通，显然不是简单的几句闲话或者随意的一通交流就可以解决问题的。

要达成解决问题的目的，就必须有一套高明的沟通策略，找准深谙个体或群体心理的影响途径。这就是本书要论述的核心：如何通过科学有效的沟通技术解决棘手的个体或群体之间的各种分歧和观念冲突等问题。



乔哈里的研究

正是由于对这些沟通问题的关注，同时也是因为对不同沟通情境下人们不同的心理及行为表现的疑惑，美国心理学家乔瑟夫·勒夫（Joseph Luft）与哈里·英格拉姆（Harry Ingram）进行了深入的沟通心理学研究，他们的研究成果以两人的名字合并而成，被命名为“Johari Window”——乔哈里窗。

乔哈里窗沟通模型如图 1-1 所示。

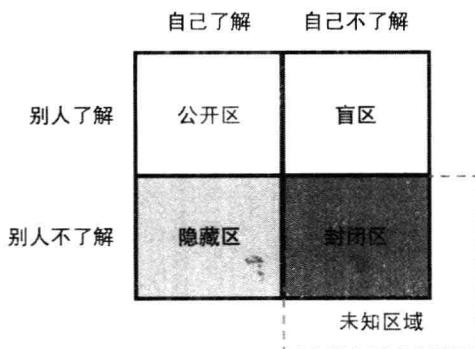


图 1-1 乔哈里窗沟通模型

乔哈里窗不是一个简单的沟通策略，而是一套完整的沟通模型，它将沟通进程划分为四个区间，即公开区、隐藏区、盲区和封闭区。

■ 公开区（Arena）。是指自己和别人都了解的信息区间。如某件事的严重性、某个人的能力、某些事物的表面特征，等等。

■ 隐藏区（Facade）。是指自己了解，但别人不了解的信息区间。如个人愿望、未来几年内的规划、情感、隐私等。