



激发对方心理共鸣，
巧妙获得对方认可和信赖

随时随地可用的人际关系
沟通原理和实战技巧

齐忠玉
邱丽丽

著

沟通中的心理学



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

<http://www.phei.com.cn>

|美迪心理讲堂|
职业发展与心智成长

沟通中的心理学

齐忠玉 邱丽丽 著

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

社会心理学家研究指出,人际交往中 70% 的问题皆因沟通不畅所致。本书详细阐述了沟通中如何把握对方的心理、突破对方的心理防线、创造性地激发对方的情感共鸣等心理学策略和技巧。当你能够很好地应用本书的策略、技术和相关的沟通原理时,你就可以创造出于己于人都有利的沟通方式,有效地排除个人生活中许多沟通难题和沟通障碍,成为一个真正让人信服的人际交往高手。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

沟通中的心理学/齐忠玉,邱丽丽著. —北京:电子工业出版社,2009.9

(美迪心理讲堂/职业发展与心智成长)

ISBN 978-7-121-09320-3

I. 沟… II. ①齐…②邱… III. 人间交往—社会心理学 IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 128764 号

责任编辑:戴 新

印 刷:北京天竺颖华印刷厂

装 订:三河市鑫金马印装有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编:100036

北京市海淀区翠微东里甲 2 号 邮编:100036

开 本:787×980 1/16 印张:13.5 插页:1 字数:210 千字

印 次:2009 年 9 月第 1 次印刷

定 价:29.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系。联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn,盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

导言 这本书能带给你什么？

大概从五年前开始，我在从事一些企业内部的咨询辅导工作时开设了一门课程，叫“有效沟通技巧”，专门针对企业内部的管理沟通问题，讲解的内容包括同事与同事、下级对上级以及上级对下级三个方面。

后来，根据很多学员的建议和他们生活中遇到的各种各样的沟通问题，这门课程不再作专业上的限定，而是进一步调整为通用性质的沟通策略、技巧和相关训练，以便适用于更广泛的生活和工作领域。

这就是这本书的缘起。

任何人都需要与人接触、与人沟通，包括生活和工作中的各个领域。更重要的是，我们的沟通带有显著的目的：赢得他人的尊重和认可，获得他人的理解和支持，以及解决工作和生活中各种各样的分歧、争议和冲突……仅仅依靠语言上的交流，以及简单的会话是不能完全解决这些问题的。

从我的培训调查和培训经验来看，真正有效的沟通更多地是发生在心理层面的。换句话说，有效的沟通要创造一种积极共鸣的“心理场”，缩短或弥合双方的心理距离，形成心理上的认同。《沟通中的心理学》就是从这个角度展开的。当你能够很好地应用本书的策略、技术和相关的沟通原理时，你就可以创造出于己于人都有利的沟通方式，有效地排除个人生活中许多沟通难题和沟通障碍，成为一个真正让人信服的人际交往高手。

本书的创作和出版得到了华通管理咨询专家委员会的支持和帮助，在此表示真诚的感谢！

前言 怎样开始针对性的 沟通并迅速赢得认可

在我们当今的社会中，发挥富有成效的交际和交流手段与能力是我们最迫切的需要之一。人们相互之间交际与交流的方式方法，既可能带来成功和幸福，也可能引起痛苦和折磨。

——约翰·马克斯·坦普尔顿

如果某些沟通场合给你造成了困扰，你可以试着先冷静下来，想想在这种情况下对方是怎样的心理感受，而我们是否必须在当时当地，以及有什么方法可以解决这个问题。

我的忠告是：沟通交流的第一步是要冷静，并有意识地思考多种可行的沟通交流策略。

开展有效沟通包含多方面的技巧。现在，让我们想想下面这些情况：

你和他之间究竟存在什么问题需要沟通？这些问题是意见分歧还是根深蒂固的偏见？这些问题在对方心里是怎样的感受？对方会如何看待自己，自己又如何才能突破对方心理上的抵触，并转而认可或支持自己的观点？

如果我们的沟通不能真正让对方产生心理上的认可和信赖，我们的沟通策略和方式就是一个大问题。

这本书中的所有技巧都已经成功地在我过去的咨询讲座和辅导过程中得到验证，证明是解决人际关系沟通问题的有效方法。这些沟通方法适用于任何场合，比如工作、生活以及社会交往。本书在内容上突出沟通的原理和相应的技巧，这些原理和技巧都不难掌握，因而你可以通过这本书迅速地提高自己的沟通能力。

这本书对各类人群都会有所帮助，尤其适合以下群体：

企业管理人员	改善管理沟通成效，形成管理共识
企业职员	让领导和同事信赖自己，赢得支持
销售人员	提升客户对自己的认可度，赢得更多订单
各类培训师	轻易控制并吸引学员的注意力，赢得他们的认可
公务人员	提升公务社交中的交际艺术
大学毕业生	提高面试、求职以及工作中的沟通能力
老师与专家	让课堂或讲座更生动，更具吸引力

如果你想让自己在职业发展、社会交往以及专业发展上进行更有意义、更有效的沟通，这本书就是一套完整、有效的解决方案。

这本书可以帮助你 调和现实中的人际关系

由于我过去一直从事企业内部的辅导和咨询工作，因而我面对的大多数都是职业人士，他们有的身居企业高层，有的是企业的骨干管理人员，有的是骨干业务人员，也有的是一些特殊职业的从业人员，比如人力资源领域的招聘师、绩效考核员，企业内部的培训师、销售代表，也包括一些参加就业指导培训的大学生，等等。这些人常常面临着很严重的沟通交流危机，时刻影响着他们的工作和生活。

他们的问题都很具体，比如企业高层在谈某个管理提案的时候，他的部属要么无动于衷，要么强烈地反对；绩效考核人员进行考核的时候无法获得成员的支持；招聘师无法与应聘人员展开恰当的沟通并获得对方的认可；销售人员尚未开始推销，对方就表现得毫无兴趣，等等。

类似这样的具体问题，都会对我们的工作和生活产生负面影响，所以我们需要充分掌握解决这些问题的技巧和策略。

这本书有一点很特别：书中的内容首先是从体认和觉察对方的心理状态和心理感受开始的，然后针对不同的心理状态和心理感受逐步论述各种各样的沟通交流策略和技巧。

我们说，沟通要从心理上开始，但我们更强调沟通首先要抓准对方心理上的疑惑、困扰以及相应的情绪状态，并针对性地加以引导和改变。本

书从各个方面针对性地介绍了引导和改变他人的各种沟通交流策略。因此，这本书的第一个显著价值是：有效解决你身边存在的人际交往问题。

你可以比现在更好地获得他人的理解、 认可、支持和信赖

我见过的大多数人还存在另一种问题，就是如何促使他人对自己保持一贯、持续的理解、认可、支持和信赖。比如领导要获得员工的理解和支持，而员工同样需要获得领导的信任；销售人员要获得顾客的认可和信赖，并发展良好的业务关系……类似这样的情况，在各个领域的商业伙伴之间、同事之间、上下级之间，甚至也包括朋友、夫妻、亲人之间，都广泛存在。

在这些广泛的人际关系领域，如何获得广泛的理解、认可以及支持和信赖？我们大多数人在现实中做得都不够，因而我们也就没有充分地发挥人际关系的力量，或者说没有良好的人际关系支持自己的成长和成功。

然而，一旦你掌握了沟通中的心理学策略和技巧，包括沟通中如何把握对方的心理、如何突破对方的心理防线、如何创造性地激发对方的情感共鸣，达成这样的目标并不难。本书在这方面着墨甚多，以便为读者提供多方面的实战技巧，而且这些技巧并不深奥难懂或者难以掌握。事实上，掌握这些技巧非常容易。这是本书的另一个显著价值：让你获得更有意义的人际关系，并保持一贯和持久的良好状态。

现在，如果你在阅读这本书，你首先必须要有改变自己的念头，你必须尝试着去调整，创造一种新的、比现在更好的为人处世以及伴随而来的沟通方式。这本书或许可以为你提供真正有意义的帮助。

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

目 录

第1章 巧妙捕捉他人的心理感受	1
1. 沟通中，你有敏锐的觉察力吗	2
5 种常见的沟通困扰	2
谁是脆弱的沟通者	3
感受内心的敏感度	6
2. 心与心之间有一座桥梁	7
是什么出卖了对方	8
你的眼睛会欺骗你	10
听听内心怎么说	11
3. 把话说到点子上	12
是什么坏了你的沟通	13
别跟自己过不去	14
你要的是一颗钻戒吗	15
4. 什么时候说，才说得好	17
利用对方的“好心情”	17
“乔哈里窗”沟通法	18
成功沟通的4个时机	20
5. 性格问题，还是沟通问题	21
好人最容易遭受误解	22
别让完美害了你	22
你到底失败在哪里	23
你可以做得更好	24
6. 敏感力的3大实践修炼	25
有意识地观察自己	25
体认他人的心理状态	26
选择最恰当的沟通方式	27

第2章 诱发他人的情感共鸣	30
1. 说中对方, 激发交流欲望	31
制造惺惺相惜的感觉	31
体验心灵间的双人舞	32
轻松说中对方的4个步骤	33
2. 用新奇刺激吸引对方	35
激发对方的好奇心	36
设置悬念引导对方	37
增强解疑的积极体验	39
3. 用情境对比改善沟通效果	41
每个人都有比较心理	42
巧妙运用心理落差	42
创造情境对比的4种方法	43
4. 4种不同情感类型的沟通策略	46
4种不同的情感类型	47
发现对方的情感诱因	48
试试如何与他们沟通	50
5. 让沟通产生共鸣的魔方	52
Smile: 用微笑传情达意	53
Open: 展现开放的姿势	53
Forward: 专注地倾听	54
Touch: 主动伸出你的手	54
Eye: 利用眼神进行交流	55
Nod: 轻轻地点头	55
6. 诱发情感共鸣的技巧训练	56
因人而异地设计话题	56
觉察他人情绪体验的方法	58
恰当表达情感共鸣的方法	58
共情能力的提升训练	60
第3章 巧妙引导对方的语言策略	62
1. 围绕兴趣点巧妙布局	63



进入对方的兴趣点	63
制造热点话题	64
表露自我兴趣	65
2. 说对第一句话	67
你的第一句话说对了吗	67
在最恰当的时间引入话题	68
话题引入的4种方式	69
3. 主导对方的注意力	71
谁干扰了人们的注意力	72
注意力为什么容易被干扰	73
掌控主导权的心理法则	75
4. 问对问题，达成目标	76
提问顺序影响答案	76
提问的3个要诀	77
怎样答，就看你如何问	78
5. 让别人更容易听清听懂	79
神奇的数字：7±2	80
把复杂的信息简单化	81
分清谈话的层次要点	82
6. 语商测试与提升训练	83
测测你的语商	83
语言表达方式训练	85
语言应变能力训练	87
第4章 情感传递的内功心法	90
1. 软化自己的语言	91
生动的话不是嘴上功夫	91
让话更生动的4大技巧	92
软化语言的4大技巧	93
2. 你会用身体说话吗	94
破译身体语言的情感密码	95
传递身体语言的4个途径	96



让身体语言生动起来·····	98
3. 进入别人的内心世界·····	99
为对方多考虑一些·····	99
消除自我的心理局限·····	100
唤起对方的心理感应·····	101
4. 用真诚打开对方心扉·····	102
安德森心理试验·····	103
真诚是打动人的最好方式·····	104
表达真诚的3大心理策略·····	105
5. 反馈是沟通的生命力所在·····	107
为什么人们愿意接受批评·····	107
有效反馈的四大原则·····	108
积极反馈的6大实用技巧·····	109
6. 情感传递与反馈技巧实战训练·····	111
第一步：有效地倾听·····	112
第二步：用简单的词来回应对方·····	113
第三步：表达感受·····	114
第四步：客观描述你所看到的情况·····	116
第五步：非语言回应·····	116
第5章 用情商赢得他人认可·····	118
1. 情绪的心理摆效应·····	119
不要被情绪钟摆左右·····	119
情绪不佳，就不要说话·····	120
传染给自己一些好情绪·····	121
2. 学会情绪控制与调节·····	124
先别发火：强迫自己保持冷静·····	124
温和、镇定地表达观点·····	126
转移注意力，暂时置身事外·····	127
让心灵重负释放出来·····	128
3. 掌控积极心境的力量·····	129
消除思想上的偏差·····	130



时刻保持清醒的状态	131
发现不同状态的乐趣	132
4. 调养情商的5大心理策略	132
认知疗法：改变不合理认知方式	133
暗示疗法：用自我暗示法调节情绪	135
行为疗法：通过改变行为调节情绪	137
发泄疗法：以释放情绪来调节情绪	138
幽默疗法：对自己的情绪实施幽默化反应	138
5. 体验理性情绪疗法的奇效	140
第一步：是什么让你不高兴	140
第二步：你的想法合理吗	141
第三步：和自己来个辩论	142
第四步：试着这样想吧	145
第6章 说服对方的超级话术	147
1. 只听关键，只说重点	148
听取关键词传达的信息	148
诱导对方说出关键问题	149
正确回应对方的3大技巧	151
2. 扩大双方的心理共识	152
从小处一点点扩大共识	153
逐步调整对方的心理状态	154
让步要表现出“勉为其难”	155
3. 用心理暗示展示魔幻说服力	157
心理暗示的运用规则	157
心理暗示的奇效影响力	158
运用心理暗示的3种方式	159
4. 用“需求法”说服对方	159
增加双方的互补吸引力	160
给对方配套一个“需求”	162
巧妙满足对方的心理需求	163
5. 适可而止，见好就收	164



不要勉强把话拖长	164
留意对方的终止信号	165
戛然而止,才能意犹未尽	166
6. 说服对方的三大策略模型	167
得寸进尺的“登门槛”模型	167
循循善诱的心理诱导模型	170
求同存异的处理分歧模型	171
第7章 让自己更值得对方信赖	173
1. 经营自己的人格形象	174
最近的事影响过去的评价	174
消极偏好特性:坏事传千里	175
一以贯之地注意自己的言行	176
2. 有自己的个性是件好事	177
让别人记住你的关键特点	178
突出个性品质的5大技巧	179
用小而频繁的行为改变负面印象	180
3. 成为最热情的那个人	181
热情是一种吸引力	182
表达热情的心理法则	182
表达热情的肢体语言	183
4. 巧用心理策略,增添人际魅力	184
有点小毛病的人更受欢迎	185
正确“犯错误”的技巧	187
自我暴露缩短心理距离	188
5. 做一个有独立主见的人	189
不要在原则上妥协	189
含糊其辞会让人疑虑	190
态度和观点要相对稳定	191
6. 人际冲突的解决模式	191
冲突界定:分析对方的需求和愿望	192
权衡利弊:选择恰当的方式	192



主动出击：从缓和气氛入手	194
寻求共鸣：谈论有共识的东西	194
澄清分歧：让对方觉得你在为他着想	195
共同商榷：寻求并确定解决方案	195
成果巩固：赞美并感谢他	196



第1章 巧妙捕捉他人 的心理感受

良好的人际关系与心理沟通策略息息相关，而心理沟通策略能否产生卓越的效果，则取决于沟通者是否能够有效地体认人际沟通所涉及的各种问题。这种对沟通要素的有效心理觉知——如何通过内心感受对方，从而建立与之匹配的沟通模式，是我们必须修炼的第一层心理力量。



1. 沟通中，你有敏锐的觉察力吗

与人交往的最大障碍是什么？心理学的相关研究给我们揭示了这个问题的答案：决定人际沟通成败的不是其他，而是我们的心理状态以及对人际关系中各种问题的心理敏感度——心理觉知力水平。

良好的觉知力可以使我们在心理上保持敏锐，时刻感受到人际关系中的问题，并促使我们及时、有效地进行人际沟通。当我们存在觉知缺失时，就会陷入一种沟通中的麻木状态。

你是否有过这样的感觉？

经常要与各种各样的人打交道，但却无法驱散心灵的孤独，这种沟通似乎是你工作的一部分，有时候甚至让你疲于应付……

你可以和同事、朋友在网上聊得不可开交，但等真在现实中凑到一起了，又不知道该说什么好。即使你清楚地知道人脉是立足于世的一个重要辅助，但见到他们时你还是禁不住绕道而行……

虽然你感觉到了自己与他人的沟通总是不那么顺畅，但是却找不到问题的所在。一个同样的问题，你去沟通就不行，换做别人去就成了……

最让你烦恼的可能就是你以前一直觉得自己的人际关系还不错，好像并没有所谓的沟通问题困扰着你。但当你真的遇到麻烦时，却发现以往与人的沟通良好似乎只是个假象……

从心理层面来看，上面这些行为和感觉的出现，都与人际觉知缺失有一定的关系。这种对交往和沟通的觉知缺失，直接降低了人们对于交往问题的敏感度，从而造成一种“不识庐山真面目，只缘身在此山中”的交往困境，甚至部分身处困境中的人根本没有意识到人际危机正围绕着自己，这是最危险的一种情况。

5 种常见的沟通困扰

正如励志大师约翰·马克斯·坦普尔顿所言，与人沟通可能为一个人带来愉悦，也可能让其深陷困扰。而无论这些困扰的表象如何，其最终都可以归为以下 5 种。

