

沟通心理学



[沟通心理学_下载链接1](#)

著者:孙科炎//程丽平

出版者:中国电力出版社

出版时间:2012-2

装帧:平装

isbn:9787512321601

《沟通心理学》围绕人们最为关注的人际沟通展开，从心理角度来解析如何让人们的沟通更顺畅、更有效、更愉快。以各种沟通案例为饵，分析人们在沟通中的作法以及背后的心理原因，在此基础上，引导人们掌握真正的积极、有效的沟通之道。

作者介绍：

孙科炎

北京华通管理咨询公司总经理，企业经营管理、项目策划咨询实战派专家，对组织经营管理、企业群体行为等问题颇有研究，长期从事教育管理、工业生产管理、文化产业创意等多种项目的组织与策划。作者近十年来潜心研究管理学和心理学，出版相关著作十多部。

目录: 丛书序

前言

第一章 沟通在言语之外 1
将沟通简单地理解成语言交流是一个糟糕的认识——沟通的背后是复杂的感觉系统和外界刺激之间的互动反应，它遵循的是“接受信息刺激—心理反应—行为”这样一个不断循环的过程。

刺激——沟通，就是心理刺激和唤醒	2
感觉——感觉好，一切都好	4
听觉——闻声知其人，见人听其声	7
视觉——耳听为虚，眼见为实	9
触觉——来一个亲密的拥抱	11
嗅觉——风情迥别，但气味相投	13
味觉——味道不对？变质了！	15
痛觉——痛苦，让人远离伤害	17
潜意识——谁在不知不觉中被说服	18
体验——一场身临其境的感官盛宴	21
意识——意识到了，才能够思考	22

第二章 沟通成败第一关 25

如果你无法让沟通对象注意到你的沟通信息，那么沟通交流活动实际上并不成立，更不要说实现有效沟通这一目的了。

选择性注意——我们有天然的过滤器	26
目的指向——人们只会关注自己关注的	28
刺激捕获——感性的刺激左右沟通效果	30
感觉适应——唠叨使人丧失注意力	32
差别阈限——有理不在声高，而在于要比别人稍高	34

过度刺激——太吵了，也就不吵了	36
偏好选择——他敏锐，只因为他喜欢	37
情绪背景——好心情效应的心理原理	39
信息干扰——信息越多，说服力越低	41

第三章 身体中的智能反应 45

什么是最原始的信息？在沟通中，一旦人们接收了某种刺激，加工也就随即展开了。而所谓的纯粹的、简单罗列的原始信息是不可能独立存在的。

前注意加工——开口之前，已定三分	46
映像记忆——每一个视觉都会形成画像	48
回声记忆——声音在我们头脑中回荡	50

音素重建——丢失的声音会被自动填补	52
假设驱动——自上而下的信息加工	54
数据驱动——自下而上的信息加工	56
接近律——距离最近的将被组合在一起	58
相似律——条件相同时，最相似的将被组合	61
格式塔——整体大于局部之和	63
经验——似曾相识，由何而来？	66
推理——从知觉组织到概念提取	68
想象——一个信息，将集合更多信息	70
第四章同一说法，不同反应	73
对刺激信息，有所加工，便有所解释。解释可能带来预期的、一致的理解反应，也可能出现偏差，从而使沟通结果大相径庭。	
传递衰减——话一出口，意思大变	74
感知错觉——有时候，感觉也会犯错	76
选择性记忆——断章取义的心理根源	79
首因效应——有时，沟通效果只需要三分钟	81
近因效应——最近的一切能影响以往的所有评价	83
刻板印象——戴眼镜的人都聪明吗？	85
自利性偏差——他人总是我们不幸的原因？	87
过度合理化——与最初大相径庭的结果	89
情境影响——交流的情境依赖	91
焦点效应——把自己当作沟通中心的错误	94
第五章说者无意，听者有心	97
管理中传达一个命令，运动比赛中一个眼神的交流，朋友的一个动作……都是对信息的传达，其结果只有两种：传达正确或错误，因为人们对信息并不是字面上的简单接收。	
斯本内现象——语言表现，先要精准	98
听众设计——你了解你的沟通对象吗？	100
印象原理——言行举止，都入情三分	103
热情原理——沟通的中心性品质	105
简单原则——越简单的信息越有效	107
复述强化——不断地重复，直到记住	109
信息组块——信息与个人意义的结合	112
情境提示——现在的判断源于曾经的体验	114
背景强化——做好场合的铺垫	116
第六章沉默是最糟糕的折磨	119
大部分时候，沉默都在阻碍沟通的顺利进行。我们需要做的是打破沉默，赢得良好的沟通。	
反馈实验——任一回应都比无动于衷更有益	120
共情——唯情感融入，才能让沟通顺畅	122
确认——很多误解，只因缺少确认	125
欣赏——人们总是希望获得肯定	127
鼓励——良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒	129
提问——问对问题，才能得到正确的答案	131
征询——一句请教，可以让人敞开心扉	133
建议——慎重一点，更成熟一些	135
接纳——如果你接受，那就说出来吧	137
批评——忠言之所以逆耳，是因为方式不对	140
第七章说服守则	143
当遇上意见不一致的时候，成功的沟通者知道怎样才能最有效地传递信息，怎样才能说服对方，并取得双赢，达到最理想的效果。	
频率原理——时间可以不长，但次数一定要多	144
中心途径——真理，只对在乎的人有效	146
外周途径——有时说话快比说话慢更有利	148
单面说服——不用理会相反的观点	150

双面说服——抢先说出对方想说的话	152
登门槛效应——让对方自愿服从的捷径	154
真诚原则——免检的通行证	156
态度依从——行为一开始，态度随之改变	158
团体效应——团体的力量是强大的	161
同侪压力——其他人如此，对方也会如此	163
权威影响——人微必言轻，人贵必言重	165
第八章冲突协调守则	169
沟通不畅，冲突就有可能产生。	
无论是对方的原因，还是不恰当的沟通话题，抑或是其他，冲突不可避免地会产生。所以，掌握协调守则，重新达到和谐状态，就显得非常重要。	
冲突理论——人们总是夸大了冲突的实质	170
争论现象——“真理”并不总是越辩越明	172
恐惧定律——对恐惧的恐惧，会让冲突恶化	174
移情原理——我与你、与它的关系？	176
宽容现象——开启沟通的一路绿灯	178
沉没成本——不要在改变不了的地方纠缠	180
囚徒困境——增加信息的透明度	183
竞争现象——唯有合作才能沟通和双赢	185
公平意识——感觉上的公平比什么都重要	187
信念固着——没有妥协，也就没有合作	189
淬火效应——冷一时，换来长久风平浪静	191
后记	194
· · · · · (收起)	

[沟通心理学](#) [下载链接1](#)

标签

沟通心理学

心理学

自我成长

社交

成长

处世

励志

评论

不错的

一本追着所谓畅销题材的书籍

[沟通心理学 下载链接1](#)

书评

[沟通心理学 下载链接1](#)