

人際心理叢書①

Make Work Easier

澀谷昌三◎著

林植槐◎譯

上班心理學

新時代辦公室EQ學

日本心理學教授教您人際關係

運用心理學方法事半而功倍快速升遷

上班心理學教您更快樂潛力大增

正向出版

◎日本心理學教授人際心理權威給上班族的建言

上班心理學

澀谷昌三◎著

林植槐◎譯

爲什麼平凡的人升遷特別快？
爲什麼有才幹的人反而不得志？
工作認真之外，還需要注意什麼？
懂人際心理的人有如神助，
這是一本能改善上司與部下，
男女人際關係的好書。

國家圖書館出版品預行編目資料

上班心理學 / 澀谷昌三著；
林植槐譯。--初版。--臺中市：正
向，1999〔民88〕
面： 公分。--(人際心理叢書；11)
ISBN 957-97958-9-4

1.職場成功法 2.人際關係

494.35

88012303

人際心理叢書 11

上班心理學

本書定價：NT220元

主 編／人際心理編輯室
作 者／澀谷昌三
譯 者／林植槐

初 版／1999年9月

〈發行代理〉／錦德圖書事業有限公司
板橋市中山路二段291-10號7F之3
電話・02-2956-6521・傳真・02-2956-6503

發行人／李友白
出 版／正向出版社

JUSTSHINING PUBLISHING CO.
台中市北屯區柳陽西街94巷27號
電話●(04)2414831代表號
傳真●(04)2461006

郵撥帳號／22275425 戶名：正向出版社
登 記 證／行政院新聞局局版台省業字第807號
印 刷 者／凱立國際印刷股份有限公司

◎版權所有・翻印必究

(如有破損、裝釘錯誤或缺頁，請寄回本社更換)

國際書碼ISBN 957-97958-9-4

Printed in TAIWAN

目錄

第一章 獲得好評和引人討厭的人

差別在那裡？

獲得好評的理由，被別人討厭的理由

——預料不到的「行爲」會決定你的人格

- 仔細看對方講話時「手的動作」就能了解／22
- 是否會因不小心就令人感到不快／26
- 心情會表現在行爲或動作上／27
- 「不覺得對方是陌生人」／28
- 觀察上司「較喜歡的部下」之結果／29

如何控制「喜歡」、「討厭」的感情

- 〈能解開「爲什麼？」〉①〈把名字填入□中〉／32
- 「討厭」的人，如何才能對她有「好感」／33
- 學習頭號推銷員的「能抓住人心的方式」／35
- 「認爲喜歡他」他就喜歡你，「認爲他很討厭」他就討厭你——其理由是
什麼／36

- 「經常看到他的話……」／37

- 〈能解開「爲什麼？」〉②〈能了解討厭理由的方程式〉／39

第二章 上司與部下的真正心意

這句話不能當面對他說……

- 人類行爲學——從這裡就能了解對方的心理／42
- 「談話時與對方的距離」也能顯示所有的狀況／43
- 「視線」能合在一起的人，合不來的人／44
- 「想保護自己」的心情就會／45

- 能出現在「視線」上的深層心理——例如會議上／46
- 「一直注視對方」的好處和壞處／47
- 「表達自己」、「了解別人」的處方箋／48
- 「照在鏡子上的樣子」被人看到時……／49
- 誰讀成，誰反對呢／50
- 如果有這種「眼神」的人就表示其心情是動搖的／51
- 喜怒哀樂的表達方式——要巧妙地運用「表情」和「聲音」／51
- 「坐在那裡」就能影響到談話的效果／53

隱藏的本性會在這種情況下出現！

- 判斷某一個人的標準——首先要看他的眼睛朝那裡看／56
- 大家都很注意外表／57
- 印象色彩——「身上所穿戴的顏色」所表現的深層心理／58
- 喝了酒後就會完全變成另外一個人時／60
- 肚子雖然不餓，但是都會不停地吃的人／60

● 首先要看你點菜的樣子——例如在酒吧裡／61

● 會升官的人和不會升官的人——一起圍著一個火鍋吃的時候，就能看到每一人的未來／63

● 令人感到意外！——想化粧的心理／67

● 女性職員可分成下列兩種／68

「男性心理」「女性心理」——如果不察覺此微妙差異的話

● 女性為什麼都不太直接關心其成功呢？／72

● 在「不希望成功的心理」背後／73

● 對「金錢」的想法——男人和女人的差別／74

● 男性對女性的評價，並不是「很正常」／75

● 我雖然拼命工作，但是經常都／76

● 被上司怒罵時的男性和女性，想法就有這些差異／75

● 教育要採用怒罵或獎勵呢／78

● 人際關係應該是不知其「真心」時較順利／79

第三章 如何快速獲得好評

在社會上能成功的人是誰？

- 已經貼過一次的商標是很難去除的／80
- 印象心理學——強王者為什麼都被認定為「強壯的人」／81
- 被人認定為很壯的人，都有好處／82

被上司看好的部下，容易被委以重任的部下

- 模仿上司的效果為什麼會好些呢／84
- 萬眾一心的表現／85

「他為什麼能……」「就是因為他才……」的心理

- 〈觀察自己的眼睛①〉也許很難回答／88
- 被「競爭者」擾亂了！要如何處理呢／89

● 抬高自己的地位，很高明的「嫉妒方式」／90

● 〈觀察自己的眼睛②〉你的「幹勁」此次就能判斷／91

● 連續都成功的人突然失敗時／93

● 我的努力和他一樣多為什麼／94

● 被委託「艱困工作」之人的反應／95

● 被問到你的工作目標時／96

已有「已沒有希望……」想法的話，還是太早一些

● 〈觀察自己的眼睛③〉裝門面的方式錯誤時／98

● 因為有「不會做的事」、「沒有自信」的事，所以能成功／100

● 〈觀察自己的眼睛④〉在別人面前常常會喪失原來的自己／102

● 不怯場能和別人談話的六個秘訣／103

● 羅斯福的演說為什麼會有那麼大的說服力呢／105

● 注意一些就能把短處變成長處／106

成功的人所實現的五個要項

- 把負面變成正面的辯白／109
- 要準備好失敗時的「辯白」／110
- 「這些習慣的口氣」會使你遠離成功／111
- 道歉就能推掉責任的方法／111
- 「做什麼」就要像什麼／113

第四章 說服對方的有效心理法則

- 不知不覺已採用對方的說法完成此事／115
- 能引出對方真正的高度「聲音」／115
- 布希總統的印象戰略——當選的秘訣／116
- 說話的慢慢對說服力有何影響／118
- 能吸引對方，獲得對方認同的「3S」是什麼／119
- 「只要是爲了他……」的心情是從這裡產生的／121

能使說話順利進行的心理學

- 反對意見——「能改變對方想法」的更有效方式／124
- 用「少數意見」去說服對方是很難的／125
- 此人是否真的了解你的想法／126
- 談話很積極的人之優點和缺點／127
- 人會在何事「想說出自己的事」呢／128
- 封住上司不合理命令的方法／129
- 使上司贊成你的想法的方式／130
- 表達「自己意見」的最好時機／131

只要具備此「表演能力」就……

- 「使自己變得不重要」，使印象提高的方法／133
- 「以高姿態」搖撼對方的心／134
- 這種「話」和這種「表情」——上司的憤怒還沒有消除／136

- 不要違背對方的心意，要仔細考慮說話的方式／138
- 爲什麼「罵過後再摸摸頭」就會有效呢／140
- 創造與上司「談話的機會」／141

如何加深上司與部下之間的「信賴關係」？

- 〈能解開「爲什麼」③〉你能了解多少部下的真實感覺／142
- 對於喜歡說謊的上司，你會有什麼感想／143
- 「善意的謊言」——需要的說謊、被允許的說謊／145
- 只要利用這種心理，部下就會進步許多／146
- 成爲周圍所期待的人／148

煩惱和不煩惱——上司和部下的鴻溝如何去除？

- 「想向公司辭職」的最大理由是／150
- 「想不出自己喜歡做什麼」——無展望症候群／151
- 認爲任何努力都無用時……——燃燒完畢症候群／152

●「說想不出來」時乾脆就／154

●「軟性」說服、「硬性」說服——連獨裁者也動心的說服技術／155

●說得嚴重一些，使他們覺得「必須照此情況進行才行」／156

●要分別使用「母親」和「父親」的方式／157

不必花時間就能獲得最大效果之說服技術

●容易接受委托的人／160

●「只要掌握對方想知道什麼」就好／161

●此時應該直接和他談，不要用電話／162

第五章 能立刻見效的工作心理法則

發生問題時的上司和部下……

●〈模式①〉對於此提案表示消極的上司應如何說服／166

●同樣的「情報」也要看說的人才能決定其價值／166

- 反對的原則——不只是單單反覆說「NO」就可以／167
- 兩面提示——說服時必須先準備好他反對時要說的「資料」／168
- 積極的提示反而會有負面的效果／169
- 能提高說服效果的方式／169
- 「充滿道理」的說服方式比不上「感情」的說服方式／170
- 〈模式②〉有同樣的效果其評價為什麼會有差異／173
- 適合領導的人物是何種人呢／173
- 「不公平感覺」是從那裡產生的呢／174
- 刺激部下的幹勁、家康式「報酬分割方式」／175
- 〈模式③〉自我的評價和上司的評價有差異／177
- 話很多的上司和不太喜歡說話的部下／177
- 對於沒有明確說出意見的部下——要先誇獎後指出其問題所在／178
- 「對自己沒有自信」的心理／179
- 給予「嚴厲評價」後的部下反應／181

「上司的想法」「部下的想法」——一定要了解的18個心得

●盲點是在那裡呢／183

●〈心得之①〉部下會自動「和他商量」的上司／184

●〈心得之②〉此時也可以和部下商量／185

●〈心得之③〉一流的社長是下命令的高手——期待會產生期待／187

●〈心得之④〉目標並非愈高愈好／188

●〈心得之⑤〉理想是「一半一半的關係」——任何人都不相信經常要求

別人報恩的人／190

●〈心得之⑥〉對屢次失敗且消沉的部下更需要肯定的評價／192

●〈心得之⑦〉為什麼會發生「沒有聽到過」的事呢／193

●〈心得之⑧〉到底是要工作場所的「和平」、或者「業績」呢／195

●〈心得之⑨〉想到「只是很多人之中的一個」時，心情都會鬆懈／

196

●〈心得之⑩〉「幽默」和「轉機」——此變化球才能掌握機會／198

●〈心得之⑪〉只要叫「○○先生」「○○小姐」把名字都叫出來的話

- 〈心得之⑫〉能夠「勸告上司的部下」較有價值／200
- 〈心得之⑬〉自己做不到的事不要強迫部下去做／202
- 〈心得之⑭〉使會議到達最高潮以引導發言／203
- 〈心得之⑮〉這是「不能獲得結論」的原因／204
- 〈心得之⑯〉部下就像是一面放在上司面前的鏡子／205
- 〈心得之⑰〉侵犯別人的「勢力範圍」時／206
- 〈心得之⑱〉任何人都不喜歡「有完整人格」的人／208
- 《你的上司是屬於那一型？》巧妙地對應其責罵的方式／209
- 瘦型且神經質的「分裂氣質」型——要認真聽他說／210
- 較胖且喜歡社交的「躁鬱氣質」型——要積極地說出「你的想法」

- 體格魁梧型是毫不通融的「不通融氣質」型——他罵你時只能點頭忍耐

有益於商界的「接近心理學」

- 此處只要稍微改變，你們的心理距離馬上會縮小／213
- 八種距離帶的分開使用就能達到你所想要的關係／213
- 〈親密距離〉——沒有親密關係時都會有不愉快感／214
- 〈私人距離〉——都會引起別人的反感／214
- 〈社會距離〉——「若即若離」是工作時最適合的／215
- 〈公眾距離〉——到了此距離，意思就較難溝通／215
- 容易工作的「桌子配置位置」／217