

职场实战图解 人际交往系列

网络、传真机、手机等通信工具缩短了世界的距离，
加快了信息的传递，同时也为人际关系带来了新的问题

e时代人际关系

诠释网络时代人际关系面临的
困惑与烦恼、挑战与商机



网络时代如何生存，如何交往，如何工作？全新的思维，全新的方式，助你轻松驾驭职场人际关系，让你如鱼得水，成为新时代的弄潮儿

〔日〕榎本博明／著

高丕娟／译



科学出版社
www.sciencep.com

职场实战图解——人际交往系列

e 时代人际关系

〔日〕榎本博明 著

高丕娟 译

科学出版社

北 京

图字: 01-2004-3362 号

内 容 简 介

“职场实战图解——人际交往系列”主要针对人们的工作和日常交际,以提升个人的魅力和素质指数为出发点,从思维和行为的细节入手,通过轻松的文字和精美的图片,将为人处事的要诀娓娓道来,从而帮助读者具备独到的眼光和犀利的判断力,树立良好的人际形象。

本书是该系列之一。在信息极大丰富的时代,人际交往的范围得到了最大化,其概念有了更广泛意义上的升华,各种关系也变得越来越复杂。要正确处理就要正确认识,才能正确地运用。本书主要是结合信息时代的具体特征,首先对信息化时代所形成的新型人际关系进行了详细的介绍,并与原有的交流沟通方式相比较,提出了新的理解和建议;尤其是对信息交流和人际交流过程中出现的问题予以明确的解说。不仅可以增强处理人际交往的能力,提升自身的亲和力,而且可以清醒地认识时代变迁过程中的问题,从中汲取经验,避免自身在寻求发展过程中出现缺憾,营造全新的和谐健康交流空间。

本书适合上班族,白领阶层,以及心理学、社会学专业的学生阅读。

图书在版编目(CIP)数据

e时代人际关系/(日)榎本博明著;高丕娟译. —北京:
科学出版社, 2004

(职场实战图解——人际交往系列)

ISBN 7-03-013645-4

I. e… II. ①榎… ②高… III. 人际关系学

IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 065729 号

责任编辑: 张敏 赵丽艳 / 责任制作: 魏 瑾

责任印制: 刘士平 / 封面设计: 红十月

科学出版社 出版

北京东黄城根北街 16 号

邮政编码: 100717

<http://www.sciencep.com>

新蕾印刷厂 印刷

北京东方科龙图文有限公司 制作

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

科学出版社发行 各地新华书店经销

*

2004 年 9 月第 一 版 开本: A5(890×1240)

2004 年 9 月第一次印刷 印张: 6 5/8

印数: 1—5 000

字数: 121 800

定 价: 18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换〈新欣〉)

YOI NINGEN KANKEI NO TSUKURIKATA

by Hiroaki Enomoto

Copyright © 1996 by Hiroaki Enomoto

All rights reserved

Original Japanese edition published by Nippon Jitsugyo Publishing Co., Ltd.

Chinese translation rights arranged with Hiroaki Enomoto

through Japan Foreign-Rights Centre

よい人間関係のつくり方

榎本博明 日本実業出版社 1996

著者简介

榎本博明

1955 年生于东京。毕业于东京大学教育系心理学专业。曾任职于东芝公司。在东京都立大学研究生院攻读心理学博士课程,后中途退学。专门研究性格心理学,心理学博士。曾任名城大学副教授、加利福尼亚大学研究员等职,现任大阪大学人文科学系副教授。

著有《趣味人际关系心理学》、《好辩手・好听众》、《展示自我魅力的心理学》、《接触心理学》等等。

前 言

我们即将跨入一个信息网络时代。我们周围的电子通信网络正在紧锣密鼓地建设起来并不断扩大。

立即就能够将信息传达的传真机、个人电脑、无论何时何地都能够互相通话的手机,以及所有类似的通信工具,作为年轻人的生活必备品很快就得到普及。个人电脑通信也由于互联网的超人气和超低价位,不仅在公司、单位得以广泛利用,而且也开始被个人所使用。为了应对即将到来的信息网络时代,有的企业还为每位员工配备了个人电脑。每位员工都拥有自己的个人电脑就意味着不会电脑操作就没法进行工作。

虽然大家对“计算机时代”这个名词已经非常熟悉,但一直以来,计算机都不过是计算机专业人士用来进行高难度计算的工具,或者是令计算机迷沉迷其中的机器而已,对普通人来说是很遥远的事物。然而,在计算机担当了通信工具,具有了通信功能之后,它就迅速地渗透到了每个人的日常生活中。

信息收集和信息交流是商人的基本工作。在计算机拥有了通信功能之后,无论对计算机有多么反感的商人,都不得不改变对它的冷淡态度。虽然商人不需要成为电脑迷,但却必须能够使用一些计算机通信必要的功能。这将是决定胜负的关键所在。

前 言

在这样一个时代背景下,对电脑不感兴趣的人能掩藏住内心的不安是难以想像的。天天听着人们评价电脑并非简单的工具,会使用电脑是一件必需的技能等等,而自己却不知道电脑有哪些用途,不知道电脑的优点,也不知道电脑的使用方法……

本书主要是通过描述以计算机为基础的信息网络化时代中的工作形态和人际关系,为人们迎接这个新时代提供一些信息和启示。

首先,本书将描述信息化时代的工作形态和组织内部的交流形式,这些工作是以个人为主体在电脑网络上完成的,组织也是以个人为主体在电脑网络上组建的。主要是介绍能够预想的职业场所中的人际关系。本书不仅局限于职业场所,而且还把以个人电脑为媒介的人际关系的一般特征与日常生活中的人际关系进行对比,让读者对此有个大体概念。书中还涉及一些信息化、信息化网络化的各种压力和正确的处理方式。

如果试图画一幅信息化时代中的职业场所和人际关系的预想蓝图的话,本书一定能够有所帮助。在个人电脑急速普及的今天,每个人都必须在看准真正的信息化时代特征的同时,认真思考自己的生存方式。针对这一问题,本书用平易的语言给出了相应的启示,供读者参考借鉴。

榎本博明

目 录

序 章

信息化改变了人际关系

- ❖ 能够方便地联系到对方 2
- ❖ 懒得动笔写信的人也能够竭尽礼仪 2
- ❖ 简便和麻烦 3
- ❖ 通信世界变化的前兆 4
- ❖ 把分散的个人连成一体的网络 4
- ❖ 与个人好恶无关的自然社区 7
- ❖ 只有志同道合的人组成的社区 8
- ❖ 地图上不存在的社区的形成 9
- ❖ 仅仅是逃避还是个性化 10
- ❖ 模拟现实世界 11
- ❖ 模拟社区 12
- ❖ 模拟世界与现实世界 13

第 1 章

正在变化的工作和组织

- 1 信息化带来工作的高效率 18
- ❖ 商业社会的信息化 18

目 录

❖ 即使不懂电脑的构造也没关系	19
❖ 计算机本来只是计算器	20
❖ 促进工作高效率的电子邮件	21
❖ 与面对面时不同,发送电子邮件很快就能进入 主题	22
❖ 对万距离自己很远时最能发挥其威力	23
❖ 成为信息化时代商业最强武器的信息检索 功能	24
❖ 数据库检索的便利性	25
❖ 能够应对各种主题	27
❖ 不受物理空间的限制	28
❖ 重视个人工作热情和能力的时代	29
2 企业内部交流的良好氛围	31
❖ 计算机网络与企业的良好氛围	31
❖ 突破企业上下级结构的交流	31
❖ 上下级结构崩溃是难以想像的	32
❖ 打破部门间壁垒的交流	33
❖ 发掘被埋没的人才	35
❖ 能够克服性格不合和价值观的差异	35
❖ 能够掌握整个组织	36
❖ 外部信息和网络化强化了信息的作用	37
❖ 信息力度的逆转	38
❖ 确立专业和培养创造欲	39

目 录

仍然需要当面会谈	39
工作的效率和人们工作的意义	41
实现目标和维持集团	42
重视人性化的交流	42
3 远距离会议带来的高效率	44
业务联络的充分性	44
无论相距多远都能够举行的电子会议	45
使用模拟会议室就不必更换场所了	46
冗长的谈话被简化,主题性加强	46
不会受现场气氛的左右,能够发表自己真实的想法	47
从费神捕捉发言时机的烦恼中解放出来	49
能够专心思考自己的意见	50
不能根据周围人们的反应来调整自己的态度	50
很难处理非理论性问题	51
4 在家办公和没有实体的组织	52
都市居民获得信息的有利性	52
居住在哪里已经无关紧要	53
即使不在同一个地方也能够完成工作	54
通信代替上班	55
改善住宅状况	55
从上下班的地狱里解脱	56
保持与家人的接触	57

目 录

✦ 能够根据自己的步调工作	59
✦ 需要坚强的意志和自我约束能力	60
✦ 可以根据自己的爱好装饰工作场所	61
✦ 不必因为工作调动而迁居	62
✦ 能够从职场复杂的人际关系中解脱	63
✦ 很难从家庭分身的人也能轻松就业	64
✦ 需要下功夫战胜孤独感	65
✦ 模拟公司	67
✦ 不需要庸才	67

第 2 章 超越时空的人际关系

1 信息网络化的社会动向	70
✦ 已成现实的信息社会	70
✦ 信息网络化加强了整个社会的相互联系	71
✦ 人也是信息的传播媒体	72
✦ 信息传播范围的扩大和速度的加快	74
✦ 打电话而不再写信	75
2 个人电脑的通信世界	77
✦ 个人电脑通信的普及	77
✦ 个人电脑通信的三个主要机能	78
✦ 四种交流机能	78
✦ 绝大多数人仅仅浏览网页	79
✦ 没有发言的勇气	80

目 录

❖ 新网络形成的先兆	81
❖ 以面对面交流为基础的网络	82
❖ 不需要面对面交流的人际关系网络	82
3 能够超越时空的限制组建人际关系	85
❖ 交流是双向性的	85
❖ 能够与不在面前的人进行交流	86
❖ 所在场所的流动性增强	86
❖ 能够与外出的人们传达信息	87
❖ 强行侵入别人生活的传播媒体——电话	88
❖ 不会强行侵入别人的生活空间	90
❖ 电话同时还约束打电话的人	91
❖ 无论何时都能够毫无顾忌地发送信息	92
❖ 让打电话的人惊慌失措的留言电话	93
❖ 因没有在现场的感觉便可以轻松地进行交流	93
❖ 自由性和反面缺点	95
4 匿名性的人际关系	98
❖ 不受社会立场的束缚	98
❖ 能够轻易地说出自己的真实想法	100
❖ 救命的电话	100
❖ 摆脱自卑感	101
❖ 能够再现另一个自我	102
❖ 也会容易使人不负责任	104

第3章

崭新的交流形态

1	难以传达真情实意的人际关系	108
❖	补充语言交流的非语言交流	108
❖	不能够运用非语言交流	109
❖	容易产生误会的传播媒介	110
❖	传达主观意愿的非语言交流	111
❖	交流是主观与主观的相遇	112
2	不必为别人考虑的人际关系	114
❖	根据对方调整角色	114
❖	如果不了解对方的情况,便不需要为对方考虑	116
❖	难以得知对方情况带来的轻松	117
❖	对方存在的淡薄感妨碍为他人考虑之心	118
❖	自我中心倾向	119
❖	人际关系的省略	120
❖	从人际关系中脱离	121
3	必须事先进行选择的人际关系	123
❖	能动式的信息获取	123
❖	信息环境的个性化	124
❖	人际关系的选择取舍	125
❖	志同道合是交往的前提条件	126
❖	能够灵活掌握的细分化人际关系	128

❖ 把自己从周围人群中孤立出来的网络	129
4 与不特定人群的双向交流	131
❖ 相识的成本降低	131
❖ 对不特定人群传播信息不再是大众媒体 的特权	133
5 亲密感情的改观	134
❖ 从未谋面的亲密朋友	134
❖ 实际相距甚远的对方,在心理上却是接近的	135
❖ 与身边的人相比,电子束管中的人在心理上 更让人感到亲近	136
❖ 沉溺于二维世界的人们	137
❖ 亲密感情寄存于部分人格关系中	138
❖ 欠缺非语言交流的亲密感情	140

第 4 章

信息化的压力 and 对待方式

1 信息量的增大和信息处理的精神负荷	142
❖ 信息的泛滥	142
❖ 信息选择的压力	143
❖ 信息不断堆积的压力	144
❖ 能够获取各种信息的压力	146
❖ 主动获取信息的压力	147
❖ 流通信息的多样化带来的压力	148

目 录

✧ 判断信息价值的压力	149
2 时间上的迫切感和 A 型行为模式	151
✧ 速度狂飙的时代	151
✧ A 型行为模式	152
✧ A 型行为模式和心脏病	153
✧ 时间的紧迫感	154
✧ 创造性的枯竭	155
✧ A 型行为模式的特征	156
✧ 摆脱 A 型行为模式的策略	158
3 VDT 劳动的压力	161
✧ VDT 综合症的身体面	161
✧ VDT 综合症的心理面	162
✧ 负担的减轻及其意义	163
4 技术压迫症	165
✧ 技术压迫症的概念	165
✧ 技术不安症	165
✧ 讨厌计算机的人增加	167
✧ 主动认识到计算机只不过是彻底的工 具而已	168
✧ 暂且掌握最基本的便利功能即可	169
✧ 技术依存症	170
✧ 沉迷于控制欲	171
✧ 思维方式的计算机化	172

目 录

不能容忍模糊暧昧	173
脱离人类世界	174
计算机办公导致多种规格压迫症	175
对计算机的依存是原因还是结果	176
5 信息网络化引起的真实感改观和自我探索 ...	177
具有真实感的虚构世界	177
让人忘记现实约束的幻想现实世界	179
虽然接近现实但并非现实	179
信息化使人类及其体验平板化	180
相互联系的个体解放和个体管制	181
眼前的他人失去了真实感	182
有关他人的一切真实感淡化	183
个人通信网切断了人与人的联系	184
同一环境中人们之间关系的淡化	185
同一环境中人们之间吸引力的降低	186
抛弃了受环境约束的身体的“自我”	187
一切经历都失去了真实感	187
在信息空间中迷失的“自我”到底在哪里	188
自己难以把握的不安	189
各种环境对自我的约束力的下降	189
追求生存的真实感和双向人际交往	190
信息网络划时代的自我探索	191
译者跋	193

序 章

信息化改变了 人际关系





能够方便地联系到对方

试图打电话给对方时,却没有人接听,反复拨打数次,也仍然只能听到电话铃声。明天就必须对商谈作出结论的,可今天却怎么都联系不上,真是让人着急呀。这种情况下,如果安装一台录音电话的话,就省心多了。

我也是经常需要跟正在公司上班的朋友取得联系,但能够在恰当的时间和正在上班的人联系上,可真不是件容易的事情。打电话过去时,经常会听到“他现在不在座位上”的应答。过一会儿后再打过去,对方又说“真是对不起呀,他现在去吃饭了。”过一段时间以后,估计午休时间也该结束的时候,第三次打电话过去,这次又会听到“他现在正在开会”。只好就此作罢。

当然,如果我一直在公司的话,只要拜托接听电话的人传个口信,让他回电话就可以了。但是,如果我正在外出,便没法让他回电话。只有计算着时间,找到公用电话再次打电话过去。当然,随着移动电话的使用,这种情况正在不断好转。



懒得动笔写信的人也能够竭尽礼仪

我是一个懒得动笔写信的人,对于那些送给自己贵重资料的人,或者给自己带来某种方便的人,虽然明明知道必须写封信来表示自己的感激之情,但是,慌乱之中写出合乎礼节的

