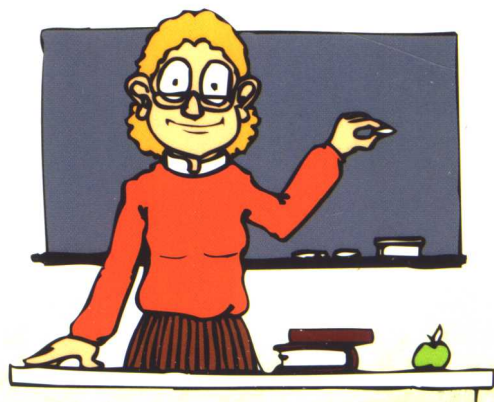


职场实战图解 人际交往系列

学会掌握会议心理学、上下级心理学、
团队心理学、交流心理学、印象心理学和说服心理学

工作与心理学

从如何说服他人到自身心理健康管理



如何让少数赞成的提案通过，如何按部下的性格分配工作，
如何让对立的各派同心协力，如何营造自我解压的空间……

学会把握必要的心理信息，是解决这些问题的关键

〔日〕榎本博明 / 著 刘 彬 / 译



科学出版社

www.sciencep.com

职场实战图解——人际交往系列

工作与心理学

〔日〕榎本博明 著

刘 彬 译

科学出版社

北 京

图字: 01-2004-3376 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,从而帮助读者具备犀利的眼光和独到的判断力,树立良好的人际形象。

本书是该系列之一。说服对手、调动部下、协调上司、与人合作是成就事业的关键。本书针对人们在工作中的各种场合,对所交往的人群的心理进行全面分析,内容包括会议室中的心理学、上司与下属的心理学、团队组织的心理学,以及交流心理学、激发斗志的心理学、紧张的心理、印象心理学等诸多方面。结合具体实例,分析在不同情境、不同场合下人们的心理状态,帮助读者和上班族轻松驾驭工作,体会其中乐趣,创造卓越工作业绩。

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

工作与心理学/(日)榎本博明著;刘彬译.—北京:科学出版社,2004
(职场实战图解——人际交往系列)

ISBN 7-03-013818-X

I. 工… II. ①榎… ②刘… III. 职业-应用心理学-通俗读物
IV. C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 065573 号

责任编辑:张 敏 赵丽艳 / 责任制作:魏 谨
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:7 5/8

印数:1—5 000 字数:136 000

定 价:18.00 元

(如有印装质量问题,我社负责调换(新欣))

SHIGOTO NI YAKUDATSU SHINRIGAKU

by Hiroaki Enomoto

Copyright © 1993 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

仕事に役立つ心理学

榎本博明 日本実業出版社 1993

著者简介

榎本博明

榎本博明, 1955 年生于东京, 毕业于东京大学教育心理学专业。其后在东芝公司市场调查科工作, 曾在东京都立大学研究生院进修博士课程。著有《趣味人际关系心理学》、《夫妻・亲子心理学》、《平淡无奇而又不可思议的心理学》(以上由日本实业出版社出版)、《好辩手・好听众》、《展示自我魅力的心理学》(三笠书房)等。

前言

最近社会上出现了一股关注心理学的热潮。我们经常听到“心理学”这个名词,但实际上真正在大街小巷风靡一时的似乎只是所谓的心理学测试而并非完全学术意义上的心理学。诚然,这些基于心理学常识的小测验往往给我们带来意想不到的惊喜,为我们的生活增添不少乐趣,然而娱乐并不是心理学的主题,就心理学本身而言它更是一门帮助我们正确处理工作与人际关系等日常问题的实践科学。

目前,在欧美等发达国家特别是在以应用学而著称的美国,心理学作为一门实践科学被摆在了相当重要的位置上,并已经渗透到政治、经济生活的方方面面。在这些国家里,不仅是公众人物,几乎所有的人都对心理学抱有浓厚的兴趣。但遗憾的是对于那些与日常生活关系密切的心理学现象的研究以及心理学常识的推广普及在日本尚未得到应有的重视。

笔者曾经在美国生活了大约一年的时间。在这段时间里我惊奇地发现美国的大小书店中都有许多心理学方面的手册出售,这些为非专业人士准备的小册子从如何理解人的心理入手,深入浅出地讲解了与社会现象、组织运营、人际关系、自我情绪控制等相关的心理学知识,它们几乎涉及到了生活的所有层面。就在日常生活中普及心理学研究成果这一问题而言,我认为日本在这方面是相当落后的。

基于上述观点,在本书中笔者试图用通俗的语言向大家介绍与我们的工作密切相关的心理学常识、法则及正确观察事物、思考问题的方法。本书比较详细地讲解了工作中可能涉及到的心理学知识,它包括如下几个方面。

第1章 会议室中的心理学。本章将详细向读者介绍支配会议的心理学规则以及如何从对手的应对中解读他们的内心状态,相信这会在控制会场气氛方面给大家一些有益的启示。

第2章 上司与部属的心理学。在本章中我们将以影响职业生涯成败的焦点问题——上司与部属间关系为中心,介绍合理的管理部下及取信上司的方法,并讲解了如何防止上司与部属间产生分歧。

第3章 团队组织的心理学。本章主要是向领导层人士介绍如何构建公司、部门等各种规模的团队以及如何通过提高团队的工作效率和员工的士气来完善一个团队的机能。

第4章 巧妙的交流心理学。本章将着重向读者阐述如何用一些心思从而使大家能够心情愉快地进行交流。

第5章 激发斗志的心理学。在本章中我们将指导读者如何将工作看成是自己生活的一部分以及如何通过心理调控来激发自己的斗志。

第6章 紧张的心理。本章在解明日常生活中引发紧张事件及情景的同时,还为职业人士寻找适合自己的缓解压力的方法提供了一些可供参考的资料。

第7章 印象的心理。在本章中我们将向读者揭示人们在日常生活中无意识发出的声音、作出的表情、动作、着装等可能给人留下

前 言

的种种印象,还会向大家介绍一些如何防止被人误解、如何给人留下好印象的小技巧。

第8章 说服的心理学。本章将讲述一些与产生激烈冲突相关的心理学原理,并剖析谈判双方的心理活动,从而增强自己的说服力以及反游说能力。

本书的各个章节间不存在次序上的先后关系,读者完全可以从自己最感兴趣的章节开始阅读,相信本书中的一些内容会对提升大家的职业能力有所裨益。

榎本博明

目 录

第 1 章

会议室中的心理学——作用机理探究

1	众议带来大胆的结论	2
2	座位的选择反映与会者的态度	4
3	会议室无言的压力	7
4	少数派动摇集团提议的时候	9
5	由“举手”来表明意见的效果	11
6	由代替说明引发观点转变	13
7	自己思考的效果	15
8	满足和效率的对立性	17
9	开门见山先谈论点	19
10	自己来阐述理论的不足处	21
11	向具有影响力的人示意是有效果的	23
12	听众的反应对演讲者的影响	25
13	退一步海阔天空	28
14	数字与图表的魔力	30

第2章 上司与部属的心理学——这样做就可以

1 上司的统率力	34
2 平衡你的父性和母性	36
3 分配工作时要充分调动部下的积极性	39
4 激励胜于批评	42
5 对下属抱有希望	45
6 自尊使人进步	47
7 擅钻营者和不擅钻营者	49
8 对他人施加影响的前提条件	52
9 人数相同时,组数越多力量越大	55
10 请当场提出质疑	58
11 控制自己情绪的投影	60
12 学会推销自己	62
13 工作方法要因人而异	64

第3章 团队组织的心理学——抓住其中的关键

1 强化团队的整体意识	70
2 如何使发生冲突的两个小组和解	73
3 团队的凝聚力与工作效率	75
4 组织内部联系的类型	78

目 录

5	信息流的类型	80
6	组织的层次结构与信息网络	83
7	全员参与的好处	86
8	全员参与是上司施展自己权力的好机会 ...	88
9	有人在旁对工作有促进作用	91
10	人数众多就会产生懈怠心理	93
11	物理环境影响人际关系	96
12	事故、失误与工作形态	98

第 4 章 巧妙的交流心理学——动心计的艺术

1	开放的人与封闭的人	102
2	稍动一点儿心计	104
3	不要曲解别人无意的言行	106
4	耳听为虚	108
5	做一个好听众的秘诀	110
6	多虑会让人敬而远之	112
7	确立小的和阶段性的目标	115
8	共同行动会给人留下良好的印象	117
9	交换角色的重要性	119
10	防止角色僵硬	122

第5章 激发斗志的心理学——找到适合自己的方法

- 1 建立自己的评价标准 126
- 2 积极地看待事物 128
- 3 确立适当的要求标准,培养自尊心 131
- 4 为应该完成的工作制定短期计划 133
- 5 将现在的生活列入长期规划 135
- 6 在抱怨机遇不好之前应当先做完的事 137
- 7 懂得越多兴趣越浓 140

第6章 紧张的心理——实现某种调控

- 1 需要放松的人和需要紧张的人 144
- 2 由计算机引起的紧张 146
- 3 因对工作不满而产生的紧张 148
- 4 人口过密与情绪紧张 152
- 5 居住环境与情绪紧张 155
- 6 压力应对法 157
- 7 寻找属于自己的时空 160
- 8 试着换一种心情 163
- 9 评价心理健康的标准 165

第 7 章 印象的心理学——应该注意的几个问题

- 1 第一印象的重要性 170
- 2 眼见即为实 173
- 3 着装的重要性 175
- 4 颜色给予我们的印象 177
- 5 表情给予我们的印象 179
- 6 动作与心理状态 181
- 7 声音、讲话方式与印象 183
- 8 讲话的方式更能说明情绪和本意 185
- 9 笔迹与印象 187
- 10 使用小道具可以加深印象 189
- 11 一俊遮百丑 192
- 12 自我揭示与印象 194

第 8 章 说服的心理学——知道这些,你可以搞定任何人

- 1 从小的要求开始循序渐进 198
- 2 让别人觉得你的要求并不为过的方法 200
- 3 在游说中让对方产生心理认同 202
- 4 有心理负担的人更容易被说服 204

目 录

5	把最坏的消息放在最后	206
6	设定限制条件有利于增值	208
7	不重理性的影像媒体的强大威力	210
8	共同进餐时是说服对方的好机会	212
9	保持动作及讲话方式上的同步	215
10	巧妙地利用逆反心理	218
11	以理未必能服人	220
12	有些事不宜面谈	222
13	增强自己抗游说能力的预防针	224
译者跋		227

第1章

会议室中的心理学 ——作用机理探究



1

众议带来大胆的结论

旅行中,当一个人徘徊在陌生地方的时候,总会有这样的感觉,即有某种好奇心和解放感而引起的兴奋,又会有点紧张。即使是平时做事十分小心谨慎,每到达一个新环境前都会做好充分准备的人,当和朋友一起出去的时候,尽管对周围环境十分不熟悉,也无充分的计划,他们还是会大胆自如的行动。

我并不属于那种处事特别小心谨慎的人,也不是那种非得要所有的事情都按照计划进行的人。虽然我喜欢按照自己的想法制定计划,但是很少能完全按照计划行事。尽管因此,我也不是那种无论在哪里都能随便宿营的人。当我一个人到陌生的地方去旅行,如果到了日落时分还找不到住处,心里不免会有些慌乱。不知道前方的路还要走多久,不清楚是否能找到住处,也就是说,如果没有事先用电话确定好住处,我就会感到不安。

即便如此,当我和朋友在一起时也会变得很洒脱,在陌生的地方,任由好奇心的驱使畅游畅饮到深夜,等到想起要寻找住处





时,就跑到公共电话亭翻电话簿打电话,结果是什么地方都不肯接待我们,只能露宿野外,早上一醒来,手脚上已经被蚊子咬了二十多个包。

这种心理并不是在旅行时才会出现。当一个人的时候,即使有恶作剧的念头,也决不敢这样做。但当几个人聚集在一起玩得兴致勃勃时,即使没人带头也可能会这样做。同样,在会场上,当大家一起自由地讨论想法,商谈战略战状时,比起每个人独自思考提出的意见想法会更大胆。尽管客观状况没有改变,仅仅是人数的增加,就会使大家变得自如洒脱起来,倾向于提一些更大胆的想法。虽然大胆的方针政策会伴随着很大的风险,但由于人数多,责任分散,大家会很容易轻松地提一些大胆的意见或行动。

因此,当提出一个方案,这个方案又是比较具有开拓性和风险性时,分别征求每个人的意见,不如采取大家讨论的形式,这样可以得到一些意外的收获。特别是,同年龄段的人,或者是很熟悉的同一部门的人们,都很容易创造一个轻松的氛围,那种安心感容易鼓励大家提出大胆的设置。

但是,在做出一些荒唐事之后,一个人回顾时常常会懊悔“为什么那样轻率”。同样,大家聚在一起决定的事情,往往更偏离现实,更加大胆。因为,提议者和责任者的意见一致,不仅会放心,更重要的是在会议结束后,会有一个人从不同的角度去研究和论证。



2

座位的选择反映与会者的态度

在大学开讨论会的时候,当按照“口”字型或者是“U”字型安排座位顺序时,根据每个学生对座位的选择,可以大体看出他们的参加态度。持积极态度的学生,大多会选择坐在与老师位于短边的相邻座位或者是对面短边的位置。与此相对,持消极态度的学生,会倾向选择位于我斜前方的两个长边的较远位置。

如果回想一下开会时与会者的座次及其神情,仍然可以得出同样的结论。会议主持人和议长通常会坐在会议室的里面,即会议桌那条短边的中央。公司会议室中与会者的排序,有别于其他场合的可能是由地位、年龄的不同来安排不同的位置。会议室里面中心人物的周围大多是公司中的权威人士,而坐在离门口较近位置上的一般是新人或年轻人。他们比较沉默,一般不怎么发言。

那么,这样看起来好像会议室的位次和参加者的态度并没有什么关系,但事实并非如此。新人如果突然坐在了里面的位置,人们会认为他不懂规矩、无知。公司开

