

有人的地方就有心理，你要学会赢得心理上的较量。



上班路上的心理学

郝强◎编著

生活在这个资源、信息极其丰富的社会，
身在职场的你，无时无刻不在感受着巨大的压力。



心理
大讲堂

强大的心灵力量可以
让你的事业之路越走越顺利



也许你还没有意识到，自己已经患上了**职场心理疾病**。
困扰你的那些黑色情绪不是生命的常态，它们完全可以避免。

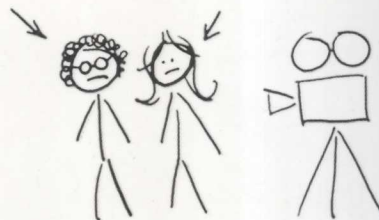
在激烈的职场竞争中，**你不能输在任何环节上**，尤其是心理环节。

懂得人际交往的心理效应，你也可以成为**耀眼的社交明星**。

如果感到压抑、迷茫，也许是身体在提醒你需要调整心理。

焦虑、紧张、恐惧、愤怒……学会掌控这些困扰你的**负面情绪**。

学点**职场心理学**，可以让你如鱼得水，占尽先机。



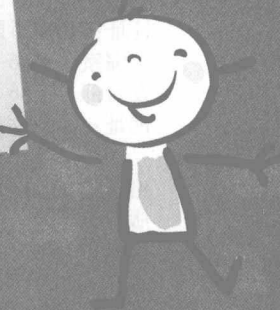


上班路上的心理学



心理
大讲堂

强大的心灵力量可以
让你的事业之路越走越顺利



郝 强◎编著

 新世界出版社
NEW WORLD PRESS



图书在版编目 (CIP) 数据

上班路上的心理学/郝强编著. —北京: 新世界出版社, 2008.12
ISBN 978-7-5104-0008-7

I. 上... II. 郝... III. 心理学-通俗读物 IV. B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 194649 号

上班路上的心理学

策划: 梁小玲

作者: 郝 强

责任编辑: 梁小玲

封面设计: 创品牌

出版发行: 新世界出版社

社址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

总编室: +86 10 6899 5424 6832 6679 (传真)

发行部: +86 10 6899 5968 6899 8733 (传真)

网址: <http://www.nwp.cn> (中文)

<http://www.newworld-press.com> (英文)

电子信箱: nwpcn@public.bta.net.cn

版权部电话: +86 10 6899 6306 frank@nwp.com.cn

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

经销: 新华书店

开本: 787 × 1092 1/16

字数: 330 千字 印张: 20

版次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-5104-0008-7

定价: 39.00 元

版权所有 侵权必究

印装错误可随时退换

前言

竞争太激烈，工作不好找；老板很挑剔，升职不容易；压力总太大，后院老起火；墨水不够用，前途太渺茫……身在职场中的我们每天都是牢骚满腹，也许你会抱怨，也许你想过跳槽，也许你想过去接受培训……那么，你有没有想过学点心理学？

职场心理学，你懂多少？或是你根本就不懂？

改造一下刘索拉的话，我们可以这样说：“没有没有心理学的地方。”确实如此，当你懂得一点心理学知识之后，就会发现你的身边到处都是它的影子，你可以用它来解释许多之前费解的现象。道理很简单，只要是人，就有心理活动；只要有人存在的地方，就有心理学。与人共事、共处，管人或者被管，哪一样不需要点技巧？

当知识飞速更新要求你不断掌握的时候；当上司要求你在很短时间内完成很多任务的时候；当你每天都要加班，爱人出差，孩子又生病了的时候；当一批年轻人进入公司，和你并肩竞争某项任命的时候，你只有两种选择：冲上去和退一步。你义无反顾地认可了前者，便不断自我加压，即使早已不堪重负……

单位中存在复杂的人际关系，下属对上级授权的误解；同事之间互不信赖；领导方式偏误引起工作氛围不和睦等，身在其中只觉得心理疲劳；当业绩突出职位升迁时，压力同时也加倍递增；当升迁名额再次旁落时，你感到被人忽视的压抑，对工作目标充满迷惘……

这是你现在的状态吗？无处不在的压力和竞争让你根本逃避不了心理问题。中国健康型组织协会 2006 年曾借助专业调查进行“中国企业员工职业心理健康管理调查”，结果显示：99.13% 的在职白领受“压力”、“抑郁”、“职业倦怠”等职场心理因素困扰；56.56% 的被调查者渴望得到心理咨询，但从未尝试过；79.54% 的职场人士意识到“职业心理健康”影响到工作。





现代生活的高节奏，大压力，使得人的心理时常随着相关外在内在的变化而变化。我们每个人每天都在进行着心理活动，而所进行的心理活动是否正确与有益，是值得注意与重视的一个问题。心理素质好的人适应性强，能迅速积极应对；反之，部分人采取了消极、负面的应对方式。产生了许多负面心理，如恐惧，惊慌，嫉妒，虚荣，自卑，自恋，等等。

也许你很聪明也很理智，但“智者千虑，必有一失”，你的心理活动不一定是正确的。因此，我们每个人都应该学习心理学知识，以实现自己心理活动的科学化和最优化。

心理学的知识到底会对我们产生什么样的影响？这不仅仅是一种职场技能，可以让你在职场中占尽先机，更是一种内在的生命素质，让你为自己构筑健全的心理状态，解除心理疾患，避免在职场竞争中输在心理环节上。

职场中，当你和老板、客户、同事打交道时，你们双方或者多方就是在作心理上的较量，了解对方的心理特征，就能变被动为主动；面对工作中的压力和紧张，明白该怎么做会让你心理更健康。那么具体该怎么做呢？本书会告诉你。

从求职到升职，从初入职场中的心理调整到职场老手的心理治疗，从揣摩老板心理到把握客户心理再到同事交往心理，从识人之术到交际中的心理效应，从自我情绪调整到职业创伤修复，职业生涯中可能遇到的各种心理问题，我们都一一为你解读，并且提供应对之道。帮你关爱呵护心灵，塑造完整自我，享受快乐职场、成功职场，是我们衷心的期望。



目 录

第一章 掌握求职心理，找到池塘钓大鱼

所有人都知道这年头找工作难，可是为什么又会有许多企业找不到合适的人才？是真的缺乏人才还是求职者没有找到适合自己的位置？在求职过程中，会有许多心理陷阱让你不能如愿以偿，你知道该如何扫除这些障碍吗？本章主要是针对刚刚走出校园的毕业生们，因为各种求职心理特点在他们身上表现得尤为鲜明，特别需要有人帮他们端正心态，成功就业。

自卑心理——找不到职场“制高点”	(3)
盲目心理——求职失败的心理大敌	(5)
依赖心理——与职场格格不入的心态	(7)
浮躁心理——操之过急不切实际	(9)
“高不成低不就”心理——理想与现实的激烈碰撞	(11)
患得患失心理——让你举棋不定无所适从	(14)
畏惧心理——让你自信丧失面试失败	(16)
攀比心理——陷入“高处不胜寒”的尴尬处境	(19)
“零报酬”心理——信心与无奈的体现	(21)
“俗人”心理——“俗”得自信才有救	(23)



第二章 初入职场之中，要懂得心理调整

每一位应届毕业生刚刚踏入职场，在生活方式上，由悠闲的校园生活被紧张的职场打拼所替代，往往会面临着巨大的心理落差，迅速的角色转换会让大部分人无法适应，带来焦虑和压力，甚至产生对自身能力的怀疑。刚毕业的大学生，面对全新的工作岗位和复杂的人际关系，一般需要3至6个月的适应过程来完成角色转换和心理调适，在此期间你需要明白很多道理。

大学毕业生的“上班恐惧症”	(29)
入职前的心理和角色转换	(31)
初涉职场：乐观对待第一天	(33)
没人教你，自己留心学习	(35)
怀才不遇也有心理因素	(37)
上班族当心“假期综合征”	(40)
越过“职场休克期”	(42)
敏感多疑，谨防心理衰老	(44)
不要成为“大嘴巴”	(46)
以感恩之心面对一切	(48)

第三章 战胜心理创伤，职场成功更轻松

你知道有“职业病”，可你是否知道自己有可能因为工作的原因遭受心理创伤？除了警察、记者、医生等经常暴露在残酷场景下的人容易罹患心理疾病之外，压力巨大、责任重大的你也有可能出现强迫症、抑郁症、焦虑症等种种心理障碍。重视身体健康的同



时，不要忘了心理健康。尽早察觉到心理创伤的端倪，尽快平复。

超时工作的紧张心理	(53)
办公室依赖症	(55)
白领的“老板恐惧症”	(57)
双面佳人的“微笑抑郁症”	(59)
小心“幸存者综合征”	(61)
信息时代的“知识焦虑症”	(63)
困扰众人的职场心理疲劳	(65)
重压下的“职业枯竭”	(67)
让“负面情绪”为你所用	(69)
心理创伤辅导，你做了吗	(72)



第四章 调节工作情绪，融入快乐的职场

知道什么是职场的最高境界吗？快乐工作。一个对于工作感到不满的人，不管他如何努力，绝不会有优越的表现。但是现实中我们很多人没有条件选择自己喜欢的工作，我们除了面临工作业务上的挑战外，也必将主动或被动地去接受许多职场潜规则，总是觉得很累。既然有些事情是无法逃避的，那就接受好了。虽然我们无法改变环境，但可以改变自己的心情。为了愉快地工作，就必须调整自己的情绪，让枯燥的工作变得更快乐、更轻松。

心理焦虑——自己吓唬自己	(77)
心理抑郁——生活索然无味	(79)
心理恐惧——四处蔓延的不安全感	(81)
心理依赖——长不大的孩子	(83)
心理紧张——无处安放自己	(86)

心理急躁——无法平静的心灵	(88)
心理愤怒——小心伤了自己	(90)
心理孤独——你不是一个人	(93)
心理羞怯——人应欣赏自己	(95)
心理快乐——让工作变轻松	(97)

第五章 揣摩领导心理，和老板共赴成功

你可以选择工作，但很难选择上司。上司是办公室里的核心人物，他的地盘他做主，你可以不喜欢上司，但是不能不与他搞好关系，当你只是办公室里普通一员时，跟上司的关系处理不好，将可能影响到自己的情绪、表现甚至前途，后果不堪设想。毕竟，办公室里的沟通还是更多地需要“自下而上”的，咱们得主动揣摩老板心理。

女领导常见的心理	(103)
男领导常见的心理	(105)
领导容易出现“黑色情绪”	(108)
领导的“冷暴力”心理	(111)
领导征服下属的心理	(113)
鸡蛋里挑骨头的心理	(115)
领导最容易出现孤独的心理	(117)
透过眼神看穿领导的心思	(120)
领导嫉贤妒能，下属含而不露	(122)
揣摩领导心理，并非为了拍马屁	(124)



第六章 与同事交往时，应注意心理问题

上班族大部分时间都跟同事在一起，如果不能跟身边的同事搞好关系，就会有无穷无尽的烦恼和压力，且不能及时排解。烦恼和压力日复一日地郁结于心，对身心健康都极为不利。但同事之间往往存在既合作又竞争的关系，很多时候还会出现利益冲突。因此，处理好与他们的关系，更需要一定的技巧，需要注意本章中这些心理因素的作用。

阿 Q 心理——忽略心机，自我安慰	(129)
从众心理——不是锦上添花的上策	(131)
酸葡萄心理——好人缘的最大“绊脚石”	(133)
拉帮心理——依赖与埋怨就此落根	(135)
渴望被尊重的心理——最基本的相互心理需要	(137)
争功心理——桂冠并不总是你的	(139)
渴望“鹤立鸡群”的心理——小心“鹤离鸡群”	(142)
冷漠心理——并非事不关己	(144)
老好人心理——距离才能产生美	(146)
调整心态与讨厌的人共事	(148)

第七章 用人是种智慧，要驾驭下属心理

管理下属是领导者最重要的工作之一，有些管理者非常善于驾驭下属进而能创造持续攀高的管理绩效。有些管理者则恰好相反。的确，管理下属是一件比较困难的事情，它需要因人而异地采用不同的方法和技巧，而最重要的原则是“攻心为上”。只要掌握了管

理诀窍和下属的心理状况，何愁没有良好的策略？

学会表扬下属，收服人心	(155)
运用积极暗示激励下属	(157)
摸清下属心理，化解下属怨气	(160)
正确对待下属的逆反心理	(162)
巧妙责备，抵消下属抗拒心理	(164)
巧用竞争心理提高下属效能	(167)
运用人际交往心理进行人事管理	(169)
让你的员工快乐起来	(171)
领导者必须克服的心理现象	(173)
谨防成功后的抑郁症	(176)

第八章 销售即是攻心，客户心理是关键

讲道理不如打心理战。我们在与客户打交道的过程中，许多人试图通过讲道理说服对方，这样往往事倍功半，不如“攻心为上”。你要真心付出，用心思考，真诚地对待客户，将心比心，多站在客户的角度去考虑，善于抓客户的心理，有针对性地制定进攻“策略”，这样成功的概率将会大大提高。

是什么让客户作出决定	(181)
争辩——本能的自我防卫	(183)
挑剔背后的真正意图	(185)
人人都希望得到更多	(187)
巧用折中求全心理	(190)
让客户感到自豪	(192)
让多疑的客户相信你	(194)

抱怨未必是坏事	(197)
让敌意消弭于无形	(199)
开口之前请先读心	(201)

第九章 通过言行洞察，洞悉对方的心理

虽然人们可以用天衣无缝的谎言和天花乱坠的巧言来掩饰自己的真实意图，但是眼睛和肢体动作，往往在不经意间就出卖了他。所以我们在社会交往过程中，一定要甄别对方是否说出真话，不要轻信他们脱口而出的承诺和态度，而应该用更加专业的方法去洞察他们言行背后的，甚至用语言难以描述的潜在动机和需求。

通过心灵之窗洞悉对方	(207)
他是否直视你的眼睛	(209)
“眉态”百出，心理各异	(212)
谈吐之间透露出的心理	(214)
解密不同打招呼方式的心理动因	(216)
面对赞美心理活动有差异	(219)
他是怎样坐着的	(222)
那些“出卖”说谎者的举动	(226)
从“小动作”看对方的心理	(228)
面部表情是无声的语言	(231)

第十章 学会应酬心理，谈判中克敌制胜

心理学告诉我们，人的需要、动机与行为密切相关，而人的心

理影响人的行为。学习与研究应酬心理,既有助于培养自身的心理素质,又有助于揣摩对方心理,实施心理策略,帮你顺利达成目的。而商务谈判,更是一场心理的较量,尤其需要我们养成优良的心理素质,保持良好的心态,正确判断谈判对手心理状态、行为动机,预测和引导谈判对手的谈判行为。因此对于这些心理机制的熟悉,有助于我们灵活有效地处理好各种复杂的社交问题。

应酬中小心“心理上的抵抗”	(237)
应酬中的女性心理	(239)
当心“应酬恐慌症”	(241)
认同心理,赢得对方认可	(243)
谈判心理,拒绝第一个方案	(245)
谈判中的先苦后甜心理	(248)
谈判中的妥协,消除对立心理	(250)
警惕社交中的病态心理	(252)
“面具”背后的心理秘密	(254)
交换名片中的心理学	(256)

第十一章 善用心理效应,提高人际交往能力

心理效应是社会生活当中较常见的心理现象和规律,是某种人物或事物的行为或作用,引起其他人物或事物产生相应变化的因果反应或连锁反应。同任何规律一样,它具有积极与消极两方面的意义。因此,正确地认识、了解、掌握并利用心理效应,在我们的社会交往过程中具有非常重要的作用和意义。

首因效应——先入为主的第一印象	(261)
近因效应——最新感知力量大	(263)



晕轮效应——耀眼光环带来偏见	(265)
刻板效应——青橘子一定是酸的	(267)
设防心理——人们需要安全距离	(269)
投射效应——以己度人未必合适	(271)
互补效应——优势互补克己之短	(273)
定式心理——“想当然”容易犯错误	(276)
吸引定律——你能得到你想要的	(278)

第十二章 多做心理修行，打造好心理素质

劳动心理学认为，不同行业、不同职位要求员工有不同的心理素质，不同的心理素质反过来又会影响工作效率和工作质量。在这个竞争压力巨大的社会，太多的人因为心理健康问题不能走得更远。所以，如果你想在职场上扶摇直上，除了专业知识和身体素质外，还应当具备必要的心理学知识和相应的心理素质。但是你也知道，仅凭一些心理学知识是无法帮你提高心理素质的，你必须试着去做。

放飞自卑，自我欣赏	(283)
放低姿态，扔掉自负	(285)
自私自利，惹人讨厌	(287)
勇敢面对，不再逃避	(289)
积极行动，战胜惰性	(291)
脚踏实地，赶走浮躁	(293)
怨恨伤己，有容乃大	(296)
平淡从容，抛弃虚荣	(298)
悦纳别人，放弃嫉妒	(300)
人云亦云，只能平庸	(302)

第一章

掌握求职心理， 找到池塘钓大鱼



所有人都知道这年头找工作难，可是为什么又会有许多企业找不到合适的人才？是真的缺乏人才还是求职者没有找到适合自己的位置？在求职过程中，会有许多心理陷阱让你不能如愿以偿，你知道该如何扫除这些障碍吗？本章主要是针对刚刚走出校园的毕业生们，因为各种求职心理特点在他们身上表现得尤为鲜明，特别需要有人帮他们端正心态，成功就业。



自卑心理——找不到职场“制高点”

在一场人头攒动的招聘会上，大多数招聘单位对录用者的月薪承诺为千元上下，试用期往往只有几百元。但是投递简历者络绎不绝，没办法，大家都知道这年头大学刚毕业工作不好找。可是一家摊位前却冷冷清清，格外显眼。为什么呢？原来这是一家香港 IT 产业公司驻内地的分公司。在其招聘简章上，除列出对应聘者学历、研发能力、相关经历等要求外，还赫然写着用工待遇：月薪 6000~8000 元、办理外资“三金”、交住房公积金等。这么好的条件，为什么会“门前冷落”呢？

在场的记者感到很纳闷，于是拦住了一位大学生询问，那位男同学是这么说的：“一个月 8000 元，我想都不敢想，他们要求肯定很高，我自己的经历和技术肯定不行。再说，谁知道这家单位是在招聘人才还是在做企业形象展示？”原来是这样，想必这位男生的话代表了大多数人的心声。

真的是这样吗？于是记者又去采访这家公司招聘处的经理，得到的回答是这样的：“我们公司是上市企业，没必要花如此多的人力物力作形象宣传。只要能胜任，在我们这个行业 6000 多元的月薪是正常现象。一些应聘者往往对自身能力产生怀疑，吓得不敢报名，这是公司早就预料到的。而企业正是需要有足够自信、有很强专业技能的有用之才！至于工作经历的要求嘛，这是相对的，大学毕业生的实习也算得上是工作经历！关键在于你有没有金刚钻、敢不敢来揽这个瓷器活儿。”

那么多大学生里面，真的就没有出类拔萃者吗？找到一份理想的工作是大学毕业生们最大的心愿，而进入那些知名的大企业更是广大毕业生的梦想。为什么在机会面前，却不肯相信自己的能力呢？这就是自卑心理在作怪。