



人在职场，如果你懂点心理学，
就能听出老板的话外音；就能与同事更好地相处；就能更成功地说服客户……
打造你的职场核心竞争力，需要学点心理学！

职场中的心理学

职场中绕不开的67个心理学定律

苏豫 编著



化学工业出版社
米立方出版机构

职场中的心理学

职场中绕不开的67个心理学定律

苏豫 编著



化学工业出版社
米立方出版机构

·北京·

图书在版编目 (CIP) 数据

职场中的心理学：职场中绕不开的67个心理学定律 / 苏豫编著. —北京：化学工业出版社，2010.5

ISBN 978-7-122-06052-3

I. 职… II. 苏 III. 职业—应用心理学 IV. C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字 (2010) 第049527号

责任编辑：瞿磊 邹丹
责任校对：边涛

装帧设计：黑羽平面工作室

出版发行：化学工业出版社 米立方出版机构
(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)

印装：北京云浩印刷有限责任公司

720mm×1000mm 1/16 印张15 字数200千字 2010年6月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888 (传真：010-64519686) 售后服务：010-64518899

网 址：<http://www.cip.com.cn>

凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：29.80元

版权所有 违者必究

我们面临的是一个迅速多变、竞争无比激烈的时代，在瞬息万变的现代社会里，我们每天都要和形形色色的人进行沟通和交往，社会学家认为，我们已经告别了农耕时代村舍之间的鸡犬相闻，正在步入一个陌生人的社会。在人潮汹涌的现代都市，人际交往不仅仅意味着成功的机会，更代表着充实丰盈的人生。

社会的巨变对人们的心理会产生各种各样的影响。一方面，社会的压力使人们的心理适应产生种种困难，心理疾患频频露头，另一方面，社会的文明程度越来越高，这就要求人们必须具备更高的心理素质。

随着社会的高速发展，职场人每天奔波在竞争激烈的现代社会中，承受着巨大的心理压力，这些压力不外乎三个方面：一是工作；二是生活；三是自我认知。不管是哪个方面，只要有一方面出现问题，都很可能给自己的心理带来巨大的障碍和伤害。

心理学是一门既古老又年轻的学问，它是研究人心理现象发生、发展和活动规律的一门科学。自1879年科学心理学诞生后，心理学作为一门基础性学科，已经在众多领域得到了广泛应用，并取得了长足的发展和进步。心理学同样也是一门非常实用的科学，如果一个人能够懂一点心理学，并且成功地运用到生活和工作中去，那么对自己在职场中获取成功也是大有裨益的。人们生活在现代社会中，面临着各种压力和困惑，掌握一点心理学知识，可以消除内心的困惑和不安，带来些许安慰和启示。

本书将一些著名的心理学效应作为切入点，试图从中探讨心理学与我们的生活和工作的关系以及给我们带来的启示。我们摒弃了那些晦涩难懂的心理学术语，尽量用一种通俗易懂的语言，让每一位读者看完都能有所收获，有所启示。翻开这本书，你会恍然大悟，曾经的疑惑和不解，一切都会迎刃而解。

1 你有什么样的人际心理， 就会拥有什么样的人际关系 1

- 自己人效应——“是自己人，什么都好说；不是自己人，一切按规矩来” 2
- 海格力斯效应——化干戈为玉帛，用微笑粉碎仇恨 5
- 瀑布心理效应——说话注意分寸和场合，千万不要惹祸上身 9
- 名片效应——从对方的喜好入手，寻求认同和好感 13
- 刺猬效应——与人保持合适的距离，打造良好的人际关系 17
- 费斯诺定理——少说话，言多必失；多做事，行胜于言 21
- 投射效应——不要总是想当然，别用自己的尺度来衡量别人 24
- 流言的心理效应——人言可畏，警惕你身边的各种流言 28
- 肥皂水效应——学会婉转地批评 31
- 欧弗斯托原则——赢得别人的支持，首先不要让人反感 36

2 职场中的心态与情绪： 不是你左右她，就是她左右你 41

- 霍桑效应——宣泄不良情绪，让自己干劲十足 42
- 登门槛效应——急也没用，凡事都要一步一步来 45
- 莫扎特效应——你正在烦恼吗？为什么不听些美妙的音乐呢？ 48
- 酸葡萄和甜柠檬心理效应——不要太苛求自己，也不要轻率否定自己 51
- 幽默效应——幽默不仅是一种好心态，它也能让你赚钱 54
- 狄德罗效应——不要被物质绊住双脚，让自己无法奔跑 58
- 棘轮效应——摒弃奢侈和浮华，简朴也是一种美 62
- 踢猫效应——警惕职场中的情绪传染，塑造良好的心态 65
- 特里法则——承认错误是一个人最大的力量源泉 69
- 卢维斯定理——心中没有自己的人，才有大气象 73
- 巴纳姆效应——做自己的镜子，认识你自己 77
- 詹森效应——为什么总在关键时刻掉链子？ 80

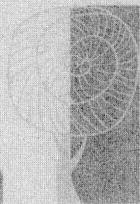


3	你激励自己，你就越来越好； 你讨厌自己，你就越来越差	83
	皮格马利翁效应——为期望插上成功的翅膀，每天暗示自己“我能行”	84
	鲰鱼效应——不甘心、不惧怕，在危机中激发自己的斗志	88
	马太效应——与其抱有“仇富”心理，不如让自己成为一个强者	91
	不值得定律——值不值得做，自己要心中有杆秤	94
	蘑菇定律——遭遇逆境时不要气馁，感觉痛苦时学会开解自己	97
	刻板效应——不要无意识地“作茧自缚”	100
	自我选择效应——三年后的生活怎么样，关键是你现在的选择	103
	权威效应——让人服从权威，你必须首先满足人们的需求	106
	韦奇定律——自己要有主见，但对别人的意见不要有成见	109
	杜里奥定理——人生永远没有贬值，用热忱将它激活	112
	贝尔效应——当别人说你胖时，去减肥；当别人说你不会成功时，去坚持	116
	瓦拉赫效应——不要等“伯乐”来发掘，“千里马”要善于发现自己的才能	120
	延迟满足效应——拒绝诱惑，锻炼你的自制力	124
	青蛙效应——身处职场保持危机感，拒绝“安乐死”	127
	比伦定律——重视失败的价值，在失败中把握机会	130
4	你用什么样的心理去做事， 就会收获什么样的成果	135
	墨菲定律——犯错误是不可避免的，要多思考补救之策	136
	毛毛虫效应——让墨守成规“见鬼去”，创新才是你的“走秀台”	139
	华盛顿合作规律——善于合作才会成功，让合作成为一种习惯	142
	破窗效应——不留意小失误，一切成功皆会化成泡影	145
	羊群效应——不做盲从的羊，要做领头的狼	148
	木桶定律——扬长避短，不要让缺陷成为致命伤	151
	手表定律——拥有两块手表，反而不能确定时间	154

光环效应——放大自己的光环，让自己更容易成功	157
多米诺骨牌效应——警惕连锁反应，不要一不留神输掉自己的人生	161
布利丹毛驴效应——决策要及时，不要在犹豫和徘徊中把机会都让给别人	164
卡贝定理——放弃也是“争取”之道	167
奥卡姆剃刀定律——为什么要带上“复杂”的墨镜，看不见“简单”的美妙	170
酝酿效应——带你发现思维之花绽放的奥妙	173
帕累托定律——抓住关键部分，才能高效地解决问题	176
蓝柏格定理——要想成功，就把压力转化为前进的动力	179

5 懂点心理学，才能更有效地进行管理与自我管理 183

超限效应——避免刺激过度，消除烦躁和逆反情绪	184
罗密欧和朱丽叶效应——反其道而行之，激将法或许更有效	187
南风效应——不要让严寒冰封彼此的世界，用温暖融化你我的心	190
帕金森定律——“武大郎开店，不能择矮而用。”	193
凡勃伦效应——你愿意买贵的，我更乐意卖贵的	196
安慰剂效应——挫折和困难面前他们需要什么？安慰	199
懒蚂蚁效应——“埋头苦干”不如“游手好闲”	203
社会惰化效应——消灭惰性，提高团队战斗力	206
王永庆法则——用节俭创造财富，为成功打下基础	210
鲁尼恩定律——笑到最后才是真正的赢家	214
马斯洛理论——满足下属的不同需求，实现公司的人本管理	219
隧道视野效应——站得高，才能看得远，不能缺乏远见和观察力	222
马蝇效应——激励是一种力量，让你的马儿快快奔跑吧	226
软化效应——制度软化，人性化管理更有助于调动员工的积极性	229
热炉法则——感到烫手吗？请缩回去！	232



立效人自

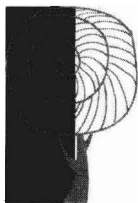
：新我暗公什，入自自是”
“来联联对世一，入自自是不



你有什么样的人际心理， 就会拥有什么样的 人际关系

人际关系的重要性，每个在职场中摸爬滚打的人都对此深有感触，但是要处理好人际关系往往并不容易。职场中的人际关系复杂而微妙，如果稍有不慎，就会使自己陷身于被动。日本心理学家涩谷昌三认为，人际关系不顺利，其实可以透过心理学来解决，你拥有什么样的人际交往心理，你就会收获怎样的人际关系。

在职场中，人际关系的好坏直接影响到一个人的工作表现和职业发展。一个拥有良好人际交往心理的人，能够与同事、上司和客户建立和谐的关系，从而在工作中游刃有余。相反，一个拥有不良人际交往心理的人，往往会陷入人际关系的泥潭，导致工作受阻和职业发展受限。因此，了解并掌握良好的人际交往心理，对于职场精英来说至关重要。



自己人效应

**“是自己人，什么都好说；
不是自己人，一切按规矩来”**

所谓自己人效应，就是说在人际交往中，如果双方的关系特别好，即一方把另一方当成自己人对待，那么对对方所说的话就会产生信赖，更容易接受，甚至当对方提出一些困难的要求时，也不太容易拒绝。管理心理学中有句名言：“如果你想要人们相信你是对的，并按照你的意见行事，那就首先需要人们喜欢你，否则，你的尝试就会失败。”

吉田工业创始人吉田忠雄是一位运用“自己人效应”的高手。他在自己的企业当中倡导的“五起哲学”与“三分共享制度”充分体现了这一效应的功能。

他提出的“五起哲学”是一起工作、一起学习、一起高兴、一起伤心、一起牺牲。“三分共享制度”是将经营的成果分成三等份：一份转成价廉物美的产品还给顾客；一份归还给相关的产业；还有一份是包括工作人员薪金在内的公司利益。

从中我们可以看出，他充分利用了“自己人效应”的管理方法，虽然他是在二战之后才创立拉链厂，但是他的企业却在短时间内一举成为闻名全球的大企业，其销售额高达50多亿美元，拥有资产80多亿美元，在世界40多个国家开设有50多家拉链厂。

我们从吉田忠雄的“五起哲学”、“三分共享制度”中不难看出，他把职员当作“自己人”看待，运用自己的哲学和制度，凝聚公司职员，增强员工

们的忠诚感和归属感，使他的公司发展壮大，财源广进。

常言道：是自己人，什么都好说；不是自己人，一切按规矩来。自己人，彼此不会紧张和有压力，更不会设置相互抵触的心理防线。自己人会产生心理吸引、情感共鸣，并且还会设身处地地站在你的位置上帮你想问题，替你出主意。有自己人在身边，你会发现，办什么事都很容易，一切会很顺利。

我们在职场中与人打交道，两个人初次见面，经常会询问彼此的家乡、毕业学校、职业或者兴趣爱好之类的问题，这样的寒暄、套近乎，不仅可以拉近彼此间的心理距离，有时通过简单的交谈你还会惊奇地发现对方是自己的老乡或校友，彼此志同道合，有共同的话题和兴趣，那么以后有什么事情让对方帮忙就比较自然和容易了。其实，在不知不觉中，你已经利用了“自己人效应”，让对方把你当做他的“自己人”，使彼此关系迅速拉近。

建立良好的人际关系，突破对方的心理防线，最重要的是在与人交往过程中要真诚坦荡、热情主动，让对方对你产生依赖和安全感，只要别人对你产生信赖，接下来的事情就会变得容易很多。“自己人效应”如果运用得好，便是你人生成功的垫脚石，否则它就成了你人生的绊脚石，阻碍你的发展和进步。

美国总统林肯出身于一个平民家庭，在参加总统竞选时，他的一个非常富有的竞争对手对其贫寒的出身进行攻击。然而，林肯却以巧妙的回击争取了主动，赢得了人心。

他在一次演讲中说：“有人问我有多少财产。我告诉大家，我有一位妻子和一个儿子，都是无价之宝。此外，我租了一个办公室，室内有一张桌子，三把椅子，墙角还有一个大书架，架上的书值得每个人一读。我本人既高又瘦，脸蛋很长，不会发福。我实在没有什么可依靠的，惟一可依靠的就是你们。”

最后一句话“我实在没有什么可依靠的，惟一可依靠的就是你们”，意在暗示人们：“你们是我惟一的财富，我离不开你们”。这样会让选民们体验到林肯热爱民众的深厚情感。从而对林肯有一种“自己人”的感觉，自然会

给他投上支持的一票。林肯正是利用了“自己人效应”，拉近和选民的心理距离，赢得了选民极大的支持。

运用自己人效应要合理充分，不然就会出现负面作用。例如，现在生活中我们总是能常常遇到这样的情况：一些单位的主管因为下属是亲戚或朋友，是自己人，所以纵容他们迟到或早退，工作出了问题也不给予警告和批评，当他们出现徇私的现象也是睁一只眼闭一只眼。作为企业的管理者，如果只招用“自己人”，时间久了不仅会给自己带来麻烦和伤害，对公司也会造成巨大的损失，甚至毁掉自己一生的心血和努力。所以，在职场中，不要怕和陌生人打招呼。有许多职场新人出于胆怯和害羞，不敢和陌生人交往，不刻意锻炼自己的社会交往能力，将很难获得成功。因此要勇敢地 and 陌生人交往，学会突破陌生人的心理防线，让你成为他人可以信赖的“自己人”。一个成功者不是只懂得用自己的力量去争取成功，而是会充分“利用”身边的人，身边的资源，以最小的力量去实现最大的成功。



心理学诡计

1. 讲述相似或相同的经历，拉近彼此的心理距离
2. 用真诚和信任突破对方的心理防线，让彼此成为自己人
3. 管理层要善用和会用“自己人”

你的心理学收获：



海格力斯效应

化干戈为玉帛，用微笑粉碎仇恨

“以眼还眼，以牙还牙”、“你跟我过不去，我也让你不痛快”，类似这样的情绪被称为“海格力斯效应”。

人们都有一种逆反心理，你越不让我这样，我就越要这样，你越和我较劲，我就越要和你对着干到底……

所以在职场中，我们要懂得宽容，懂得化干戈为玉帛，用微笑粉碎仇恨。

在希腊神话故事中，有一位叫海格力斯的大力士英雄，一天，他在路上正走着，忽然看见脚边有个像鼓起的袋子样的东西，很难看，海格力斯便顺脚踩了那东西一脚。可是那东西不但没踩破，反而膨胀起来，而且成倍成倍地扩大，这下子可激怒了英雄海格力斯。于是，他顺手操起一根碗口粗的木棒砸向那个怪东西，没想到那东西竟然迅速地膨胀起来，把路也堵死了。

海格力斯既气愤又焦急，因为奈何不了它。正在纳闷的时候，一位圣者走到他跟前对他说：“朋友，快别动它了，忘了它，离它远去吧。它叫仇恨袋，你不惹它，它便会小如当初；你若侵犯它，它就会膨胀起来与你敌对到底。”

在职场中，因为工作的缘故，我们不可避免地要与各种各样的人打交道，也许你常常会遇到这样的现象：两个人因为利益问题发生争执，彼此产生了怨恨，挖空心思地想要报复对方；一对恋人或者朋友、同事之间闹了矛盾，产生了误解或者嫉妒，结果加深了彼此的仇恨，想方设法地要让对方不痛快，要和对方周旋到底、对抗到底，甚至想用恶毒的方法进行报复……最

后两败俱伤。

一个名叫羊头庄的村子里，村民们生活和睦，邻里之间就像亲人一样。可是有一天，街坊两家的孩子闹矛盾，打了起来，由于双方父母处理不当，从此便结下了“梁子”，一方打对方家的狗报复，另一方用耗子药毒死这家的鸡，最后竟然发展到一方把另一方的房子烧掉了！

这样做值得吗？也许事后当事人冷静下来时才会明白自己当时是多么愚蠢！由于情绪的冲动，人们很容易被激怒，结果使“仇恨袋”越变越大，最后堵上了对方，也“赌”上了自己。

这个心理效应其实是想告诉我们：不要让仇恨蒙蔽了你的双眼，不要让仇恨奴役了你的心智！正确的态度是，不去理他，试着化干戈为玉帛，用微笑粉碎仇恨。

有一对兄弟是邻居，因一场小小的纠纷发展到反目成仇的地步，弟弟在两个庄园之间开了一条水渠，以示永不往来。一天，哥哥请来一个木匠，他想在两个庄园之间造一个两米高的围栏，以示永不相见，以此来回敬弟弟。但是，哥哥外出干活回来，惊得目瞪口呆，因为他的眼前并不是什么围栏，而是一座美丽的小桥，小桥穿过水渠连通了两座庄园。这时，弟弟也回来了，见状便从桥那边走过来，抱住哥哥说：“您真伟大！在我做了对不起您的事之后，您还建了一座美丽的桥。”当两兄弟重归于好时，木匠便收拾工具要走了。“等一下，我这里还有许多活需要你来做。”哥哥对木匠说。木匠回答说：“我倒是愿意留下来，但是还有很多桥等着我去造。”

宽容是一种仁爱的表现，不仅是对别人的释怀，也是对自己的善待。在职场中也是一样，当自己与同事发生矛盾时，不妨放宽心态，对同事宽容一点，这样就可以化解彼此心中的怨恨。因为一点小事就和同事闹别扭，甚至反目为仇，各不相让，不仅破坏自己的心情，而且对自己的职业前途也会产生不良影响。

其实除了同事，对待老板也应该施以大度之心。很多员工心胸狭窄，听

到老板的一点指责和批评就心生怨恨，在背后大肆说老板的坏话，以此来发泄心中的不满。大多数情况下，老板的指责和批评都不是空穴来风，既然老板指责和批评你，那么你身上肯定就有做得不好的地方。与其在心中充满仇恨，不如虚心地接受批评，自我反省不足之处，努力提升自己，为成功打下基础。

白苗毕业于名牌大学，人很文静。她在一家事业单位工作，单位里要写很多材料，她刚刚从大学校门走出来，公文写作还不太熟，于是每次写好后，她都要给同事老王看，待老王修改完，她再拿去请科长审阅。白苗的进步很快，每次的材料写得越来越好了，老王认为已经没什么可以修改的了，但是科长仍旧东涂西抹，不留情面。白苗虽有些不悦，但没说什么，依然是很谦和地请科长批改。老王愤愤不平，他认为科长的水平修改不了白苗的文章，而白苗只是笑笑，显得不介意。有时她也只是说，不就是改个材料，又不是修改你的人生。

白苗的谦虚和宽容逐渐得到了科长的欣赏，科长在部署工作的时候也对白苗特别看重，一些重要的公文都交给白苗来写。当科长对白苗指手画脚的时候，白苗并没有怨恨领导，而是用一颗宽容和谦逊之心耐心地接受指点，努力提高自己的工作能力，最后终于得到了科长的重视，她自己的才华也得到了充分的展现。

在职场中，当自己和别人出现矛盾时，不要让自己老活在仇恨里，学着宽恕别人，因为宽恕别人也是宽恕自己，仇恨的世界里没有阳光，没有欢笑，只有自己加给自己的痛苦和烦恼。放下心中的仇恨，多一个仇人不如多一个朋友！

很多人在职场中表现得心胸狭窄，自私自利，对于别人的缺点和错误不能容忍，动不动就和别人结仇，这样的人怎能拥有良好的人际关系，得到别人的尊重和欢迎呢？没有一颗大度之心，凡事斤斤计较，永远也不可能获得事业上的成功。

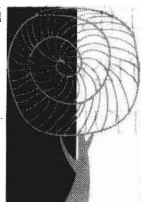
巴尔扎克曾经说过：“世上所有德性高尚的圣人，都能忍受凡人的刻薄和侮辱。”大凡成功之人，都很大度，能容人所不能容，忍人所不能忍，只有这样才能为人所不能为。



·心理学诡计

1. 以怨报怨，只会让仇恨无限扩大，弄得两败俱伤，追悔莫及。
2. 用微笑面对仇恨，宽恕别人也是宽恕自己。
3. 朋友多了路好走，多一个仇人，不如多一个朋友。

你的心理学收获：



瀑布心理效应

说话注意分寸和场合，
千万不要惹祸上身

很多人都有过这样的经历，别人的一句无心之言，玩笑之语，却刺痛了自己。正所谓：“说者无心，听者有意”，这种现象在心理学中就被称之为“瀑布心理效应”。即信息发出者的心理比较平静，但传出的信息被他人接受后却引起了对方心理的不平静，从而导致态度行为的变化。这种心理效应现象，就像大自然中的瀑布一样，上游平平静静，下面却溅花腾雾。

生活中，我们经常听到一些父母这样说自己的孩子“你怎么越大越不懂事”、“你就不能像人家那样吗？”、“你再不听话，我就不要你了”等，这些话无意之间会伤害您的孩子，打击他们的自尊心和自信。还有一些朋友之间会为了互相逗乐子，总喜欢把对方的陈年糗事挖出来调侃取乐，这也许并非恶意奚落，只是大家开个玩笑，图个快乐，但往往会在不经意间撞到对方的“禁忌”上，造成对方的伤害，使彼此的关系搞砸弄僵。

在一次面试中，应聘者小张递上简历，主考官看了一眼简历，立刻生出了一个疑点，便问：“你毕业已经将近一年了，怎么到现在工作经验还是零呢？”

原来，小张大学毕业后，因为专业偏窄，工作难找，他报考了会计方面的研究生考试。结果研究生没考上，他才不得已投入了求职大军。由于竞争力不强，加上心态不好，找了几个月也没能找上一份工作。面对主考官的质疑，他解释，因为前一份工作压力大，于是辞职后到漓江玩了半年。

说者无心，听者有意，主考官心里一沉，想：“因为玩命工作，漓江那地方我想了好多年都没去成，你倒潇洒，竟然去玩半年……我们公司的压力也不小，要是你这个性，那干不了几天，不是也会离开吗？”问了几个问题后，该求职者就被淘汰出局了。

这就是所谓的“瀑布心理效应”，一句话在你看来没什么，但是却有可能触到别人的伤心处。“说者无心，听者有意”，为什么会“有意”呢？同样一句话，不同的人听到会有不同的反应，有的人还会曲解你的本意。所以在职场中，一个不注意说话分寸、说话场合的人很容易犯无心伤人的错误。这样不仅会对对方造成伤害，有时还会使自己自食其果。

有一则幽默故事，说的是有个人请客求人办事，看看时间都快到点了，还有一大半的人没来，他心里十分焦急，便自言自语地说：“怎么搞的，该来的客人还不来？”一些敏感的客人听到了，心想：“该来的没来，那我们是不该来的？”于是悄悄地走了。

主人一看这种情况，更着急了，便说：“怎么这些不该走的客人，反倒走了呢？”剩下的客人一听，又想：“走了的是不该走的，那我们这些没走的倒是该走的了！”于是又都走了。

最后只剩下一个跟主人较接近的朋友，看了这种尴尬的场面，就劝他说：“你说话前应该先考虑一下，否则说错了，就不容易收回来了。”主人大叫冤枉，急忙解释说：“我并不是叫他们走哇！”朋友听了大为光火，说：“不是叫他们走，那就是叫我走了。”说完，头也不回地离开了。

这则幽默故事纯属杜撰，为了博人一笑，但是在生活中的确有很多人因为不会说话而在无意中伤害了别人。在职场中很多人因为性格直率，一些话不经过慎重的考虑就脱口而出，很多时候把别人伤害了自己还不知道，等知道的时候，已经后悔莫及，无法挽救了。

在职场中，有些话虽然是大实话，但是不能说的时候千万不要说。别在无意中把人得罪了，搬起石头砸自己的脚。