

你凭什

么玩转

职场

被职场玩

被职场玩

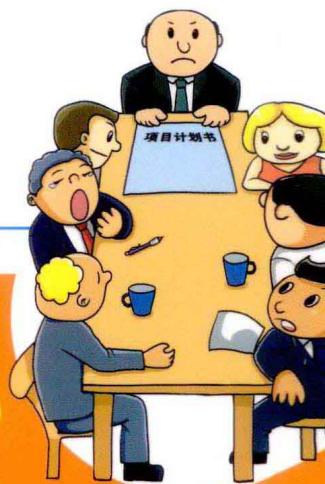
玩转职场

大宝 ◎ 编著

一本书玩转 职场心理学

▶ 世道不同，
话到嘴边留半句。

还原真实职场江湖，职场“白骨精”速成手册。



小人当道、流言飞语、睚眦必报，有点儿乱，大脑短路中。

这不是厚黑，也不是教你诈，只是告诉你防人之心不可无！
这没有说教，也没有空理论，只有实用且可行的心理技巧！

2011年中国最给力的职场之道

一本书玩转职场

心理学

大宝 编著

全国百佳图书出版单位
 时代出版传媒股份有限公司
黄山书社

图书在版编目 (CIP) 数据

一本书玩转职场心理学 / 大宝编著.

—合肥 : 黄山书社, 2011.6

ISBN 978-7-5461-1795-9

I. ①一… II. ①大… III. ①职业 - 应用心理学 - 通俗读物 IV. ① C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第087148号

上架建议: 心理学 · 职场通俗读物

一本书玩转职场心理学

大宝 编著

出版人: 左克诚

图书策划: 赵琳 郑学佳

装帧设计:  小白象装帧
Chengdu@163.com

责任编辑: 郑学佳

责任印制: 李磊

项目统筹: 赵琳

出版: 时代出版传媒股份有限公司 (<http://www.press-mart.com>)

黄山书社 (<http://www.hsbook.cn>)

(合肥市翡翠路1118号出版传媒广场7层 邮政编码: 230071)

发行: 北京时代联合图书有限公司 电话: 010-65523381 65513628

经销: 全国新华书店

印刷: 环球印刷(北京)有限公司 电话: 010-51735606

开本: 710×1000 1/16

字数: 240千字 印张: 21.25

版次: 2011年9月第1版

印次: 2011年9月第1次印刷

书号: ISBN 978-7-5461-1795-9 定价: 35.00元

版权所有, 侵权必究

印装错误, 随时调换



序 言

玩转职场，你凭什么

——独立资深评论人^①觉主

一代武侠小说泰斗古龙曾经说过一句金玉良言——有人的地方就有江湖！这句话放之四海而皆准，职场也概莫能外！你承认也好，或者不承认也罢，职场这个江湖就在那里！在职场这个江湖里，有人玩得风生水起、左右逢源，也有人混得灰头土脸、狼狈不堪！人生不如意十之八九，职场亦然，但职场不相信眼泪，你懂的！那玩转职场，你凭什么？答曰：职场心理学你不可不知！

每个人从小都被父母师长谆谆教诲：要好好学习，多学知识，多掌握能力……这样将来走上工作岗位，才能有所作为，大展宏图，前程似锦……但是，残酷的现实却告诉我们——玩转职场，光有知识和能力是远远不够的，你必须懂得职场的无国界无差别“语言”——职场心理学，并能纯熟地在实践中运用它！

古人云：世事洞明皆学问，人情练达即文章。放在今天来看，这句话的积极意义仍然没有过时。世事是什么？人情又是什么？简

^①子曰：何为独立评论人？不吹捧作者、不忽悠读者，仅以第三方的身份客观、独立地评论文章或图书，是为独立评论人也！



PREFACE



单地说，就是为人处世的道理！在今天看来，亦即职场心理学。

甭管是千锤百炼的“老油条”，还是初出茅庐的“小菜鸟”，“职场一入深似海，从此人心不可测”——这句话你应当能感同身受，除非你是“橡皮人”！所以，职场心理学，你不可不玩！

不管你是求职应聘，还是开会办公；不管你是“忽悠”客户，还是人际沟通；也不管你是管理下属，还是配合上司……离开职场心理学，你将寸步难行、举步维艰！怎么办？当然是通过学习职场心理学来武装自己，使自己更加强大，这样才能在职场这个江湖里如鱼得水！恰好，《一本书玩转职场心理学》就是你的最佳导师！信不信由你，我说了不算，读者您说了算！

职场，您真的伤不起！所以，亲爱的读者，《一本书玩转职场心理学》您不可不看！

觉主

2011年5月29日于北京世贸天阶星巴克





前言

玩转职场，这个真的可以有

说起“玩转”，我就想起了一部名叫《玩转21点》的好莱坞电影，这部影片以麻省理工学院高材生、未来的哈佛医学院天才本·坎贝尔为主角展开故事脉络。本·坎贝尔是麻省理工学院的高材生，他聪明得让人羡慕嫉妒恨。本·坎贝尔考上了哈佛医学院的研究生，但高达30多万美金的学费却成了他继续深造路上横亘的大山。于是，颇有个性的数学教授米基·罗萨对本·坎贝尔进行了魔鬼般的赌技训练……从此，本·坎贝尔成功地玩转拉斯维加斯赌场……

电影里的主角玩转赌场，我们惊叹于其轻松享受的心态。回到现实，面对每天朝九晚五的职场，只要学好职场心理学，你也一样玩得转！这个真的可以有，不骗你！

对于每个成年人来说，上班这件事是不可避免的，个别案例除外。既然是上班，那就要面对职场。不管从事何种工作，玩转职场是每个人都梦寐以求的事情。毕业了，你得找工作吧？这简简单单的一个“找”字里也是大有门道的，求职的心理学就可以助你游刃有余。进入职场后，就可以一路平坦、万事大吉了吗？答案当然是否定的！比如，你新进一家单位，那你该如何理顺同事之间的关系呢？有些事该自己做，有些事不该自己做，是心中有数、厘清职责，还是“眉毛胡子一把抓”？工作做了不计其数，领导却似乎没看见，怎么办？“会海”茫茫，你会开会吗？又如，面对上司的不合理指挥，你是惟命是从，还是据理力争？管理下属，你是该人本



PREFACE



关怀，还是该死守教条？再如，面对客户，你是该坦诚以待，还是该虚与委蛇……其实，上面这些问题的答案在《一本书玩转职场心理学》里面都能找到。所以，玩转职场，这个真的可以有！

本书依据时下最前沿的职场心理学研究成果及本人多年来游走职场的经验编撰而成，是一部不可多得的“职场白骨精”速成手册。此外，本书在内容表现形式上也创新颇多。例如，每章开篇都有本章的阅读提示，风趣幽默，一语中的，令读者有赏心悦目之感；再如，每节起始都有一段名言警句，提纲挈领，一目了然；再如，每节都设有“心理释疑”板块，着重展示本节重点内容或玩转职场之道，浓缩精华，堪称文章的精粹；又如，每节末尾都附有“开心阅读”板块，纵横捭阖，开阔视野，更让读者有思绪飞一会儿之感……创新多多，不再一一列举，敬请读者您自己阅读体会。

本书针对“办公室政治”的方方面面，用十一章的篇幅还原了一个真实的“职场江湖”，告诉读者：玩转职场，这个真的可以有！第一章，求职中的心理学；第二章，办公室中的心理学；第三章，会议室中的心理学；第四章，人际沟通中的心理学；第五章，非常时期中的心理学；第六章，上司与下属的心理学；第七章，说服客户的心理学；第八章，管理者必须知道的心理学；第九章，骨干员工必须知道的心理学；第十章，职场人士“心病”全扫描；第十一章，赶走职场“心魔”。

本书实用、时尚、新潮，没有夸夸其谈的空话，没有泛泛而议的大道理，有的只是好学、实用的玩转职场之道。甭管您是即将踏入职场的莘莘学子，或是初涉职场的“菜鸟”，还是游走职场多年的职场中人，本书都会对您有所裨益。这一点，您从本书第一页仔细阅读到最后一页，一定会发现！



PREFACE

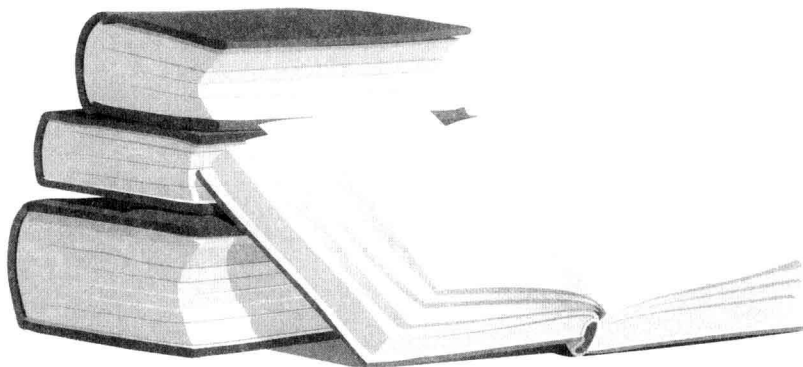
身在职场，有春风得意，也有万马齐喑，有顺风顺水，也有凄风冷雨……但这些都是表象，你懂的。职场心理学才是你的安身立命之本。

学懂学会职场心理学，玩转职场将不再是梦！在此，我祝各位职场中人或即将踏入职场的人士，玩转职场、潇洒生活。

本书在编写过程中参考了众多专家学者的著作或论文，在此一并表示感谢！由于笔者能力、水平有限，编写时间仓促，不足之处在所难免，敬请广大读者提出宝贵的意见和建议，以便我们再版时修订、完善。

大宝

2011年5月





目 录

序 言	玩转职场，你凭什么	1
前 言	玩转职场，这个真的可以有	1

第一章 求职中的心理学

马克思的第一职业是什么？老太太的烦心事与职场人士的关系。《激励的神话》or 激励的神话？贾玉清的看不见的烦恼。千里马的蹉跎岁月。

第一节	认识你自己	3
第二节	拥有积极的心态	9
第三节	时时刻刻激励自己	14
第四节	谨防面试官的心理诱导	19
第五节	克服求职中9种不良心理	26

第二章 办公室中的心理学

王晶的职场情仇。刘青忙碌的一天。新版“龟兔赛跑”记。夏兰芳为什么能“上位”？敲老板的门，你敢吗？

第一节	远近有度看同事	35
第二节	选对时间做对事	40
第三节	扮“小强”做“狮子”	46
第四节	机会面前善于表现	51
第五节	敢于敲老板的门	56



CONTENTS



第三章 会议室中的心理学

会议室座位的学问。柳媚的处世哲学。“群英会”里大有玄机。能说会道，你懂的！奥巴马的职业败笔。

第一节	会议室里大“座”文章	65
第二节	积极争取“会”当凌绝顶	72
第三节	有效果，更智“会”	78
第四节	会议室中能说“会”道	85
第五节	规避会议中的心理禁区	91

第四章 人际沟通中的心理学

“好人”张敏华为什么和王克南反目成仇？职场达人张良的故事。霍尔摩斯的语言智慧。鲁娜与陈丽唇枪舌剑？凯尔·麦克唐纳告诉你沟通的价值。

第一节	用“心灵”去沟通	99
第二节	借“礼节”去沟通	104
第三节	凭“言语”去沟通	109
第四节	人际沟通因人而异	114
第五节	用人际沟通创造价值	121

第五章 非常时期中的心理学

熟人成上司，你知道该怎么做。马玲的维权之路。你为什么降职？不做上司内斗的夹心饼干，必须的！康建国，我们不想让你走！

第一节	昔日熟人成上司	129
第二节	辞退风波	135
第三节	人事变更	140
第四节	不做上司内斗的夹心饼干	148
第五节	我选择，我快乐	152



第六章 上司与下属的心理学

张则栋用行动诠释忠诚的价值。刘备的成功不仅仅是“哭”来的，他学习过上司哲学。阎立本与狄仁杰，伯乐与千里马？俄罗斯套娃告诉你——距离产生美！牧羊犬的职场纠结。

第一节	上司心中的好下属	159
第二节	学会做一个好上司	163
第三节	赢得上司赏识	167
第四节	与上司保持适度距离	171
第五节	越级，慎之又慎	175

第七章 说服客户的心理学

客户的“小宇宙”，你懂吗？奇科卖锅的故事。约翰·F·肯尼迪与理查德·M·尼克松的历史性握手。“这位叔叔太累了”的力量。王伟民拂袖而去。

第一节	你了解客户的心理吗	183
第二节	用语言说服客户	186
第三节	用非语言影响客户心理	192
第四节	说服客户技巧知多少	199
第五节	不抛弃，不放弃	206

第八章 管理者必须知道的心理学

管人？还是先管管自己吧！戴蒙德国际纸板箱厂的改变。一只腿的鸭子？孔子东游记，你应该看的！猎人的烦恼！

第一节	管理者的心理准备	213
第二节	学会洞察下属的心理	218
第三节	努力做一个“好管家”	225
第四节	提防管理中的心理“陷阱”	230
第五节	管理中常见的心理效应	235



第九章 骨干员工必须知道的心理学

是“带头大哥”，还是“带头大姐”，那得看你的！李开复的辞呈。一朝天子一朝臣？韩愁飞不能说的秘密。

第一节	把自己变得更“骨干”	245
第二节	潇洒“走”一回	249
第三节	一朝天子一朝臣	253
第四节	我的地位不可替代？	259

第十章 职场人士“心病”全扫描

别让年龄成心病。辛晓岚的职业迷惘。自我强迫？改啊！心病终须心药医。胡安娜的抑郁感冒。

第一节	年龄悄悄走进你的心	267
第二节	当职业发展进入迷途	273
第三节	疑神疑鬼的自我强迫	278
第四节	谨防心理疲劳症	284
第五节	别让自己得了“抑郁感冒”	291

第十一章 赶走职场“心魔”

法正禅师告诉你……狼的贪婪。懒惰？还是省省吧！妄，不可求！李生兄弟的人生路。

第一节	化解职场仇恨	299
第二节	革除职场贪婪	305
第三节	消灭职场懒惰	310
第四节	抛却职场妄想	315
第五节	点化职场怨念	320

第一章





亲爱的读者，
接下来您将看到如下内容：

马克思的第一职业是什么？

老太太的烦心事与职场人士的关系。

《激励的神话》or激励的神话？

贾玉清的看不见的烦恼。

千里马的蹉跎岁月。

未完待续……





第一节 认识你自己

从古至今，认识世界和认识自己始终是人类探索脚步的两极。一个人如果把眼睛总是盯着外部世界而忽视了对自己的审视，那么，人性的天平极有可能倾斜，人心就会失衡。

认识你自己——当你看到这个标题的时候，是不是感到很诧异？谁能不认识自己呢？如果你也这样认为，那就请先看看下面这个小故事。

小毛驴和小猴共同生活在一个主人家。一天，小猴玩得起兴，就爬到了主人家的房顶，上蹦下跳，主人一个劲地夸小猴灵巧。为了得到主人的夸奖，小毛驴费了好大劲也爬到了房顶，但却把屋顶的瓦给踩坏了。主人见状，便大声赶它下来，并又打了小毛驴一顿。小毛驴感到很委屈：为什么小猴能上房，而且还能得到夸奖，而我却不能呢？

你认为小毛驴的问题出在哪里呢？其实，这就是小毛驴没有认识自己的缘故。这下你该知道认识自己是怎么回事了吧？那就是不光要认识自己的外表，还要认识自己的能力、个性、兴趣，等等。

如果你置身眼花缭乱的人才招聘场所却一头雾水，如果你是一名在别人眼里应该春风得意的职业经理人却总想着换一种活法……那么，你一定是缺少对自己的认识！

如果将求职面试比作一场战争，那么你首先要对自己的能力和



志趣有一个清醒的判断和认识，确定了你的机会领域，你才会知道属于你的机会在哪里，然后再集中火力赢得最后的胜利，从而避免最初“捡到篮子里就是菜”的投机心理以及随之而来的茫然、混乱和挫折感，真正把握好自己的命运。比如济慈，比如马克思。

英国著名诗人济慈本来是学医的，后来他发现自己有写诗才能，就当机立断，把自己全部的精力投入到诗歌的创作上。济慈虽不幸只活了二十几岁，但已为人类留下了不少不朽的诗篇。

马克思年轻时曾想做一个诗人，也努力写过一些诗（就是后来他自称是胡闹的东西）。但马克思很快就发现自己的长处其实不在这里，便毅然放弃做诗人的打算，转到社会科学的研究上面去了，结果也自然是人尽皆知了。

假设济慈和马克思两个人都没有对自己有一个清醒的认识，英国至多不过增加一位不高明的外科医生济慈，德国至多不过增加一位蹩脚的诗人马克思，而英国文学史和国际共产主义运动史上则肯定要失去两颗璀璨耀眼的明星。而在竞争异常激烈的今天，认识自己的重要性更是不言而喻。认识自己，这是一种成就事业最起码的能力，如果连这种能力都不具备，毫无疑问，这个人一生必将浑浑噩噩、碌碌无为。

一个人无法认识自己，就势必选择自己不擅长的职业，奋斗一辈子仍然在原地打转。这不但是对用人单位不负责，更是对自己不负责——请相信，比一时找不到工作更残酷的事情就是一辈子干错行！淡水鱼不要跳到海水里去生活，否则痛苦不堪；反之，咸水鱼也不能在淡水湖中生活。

我们可以举一个简单的例子：两个人同时从同一个原点出发去寻找各自的梦想，第一个人清楚地认识到自己该做什么，于是



朝着自己的方向走，尽管前面有很多坎坷荆棘，但始终保持前进的状态；第二个人没有认清自己，随便选了一个方向走，看似走得很快，但走着走着发现自己走错了，于是又折回来，再一次选了一个方向走，走了一段发觉仍然不对，于是又回到原点……就这样折腾来折腾去，第一个人已经走到了终点，第二个人还在原地打转，甚至还后退了几步。所以，清楚地认识自己，对人生、对成功至关重要。

从根本上来说，对自己的认识，决定了你职业的选择方向，能让你扬长避短的职业才是好职业（对你个人来讲），你也才有最大应聘成功的可能。

心理释疑 认识自己不得不回答的3个问题

1. 你能做什么？

这个问题很简单，可仍然有很多人不知道自己到底能够做什么！有时候觉得什么都能做，有时候觉得什么都做不了。你能做什么，是基于对你自身的能力的认识，人要想生存就必须具备一定的能力。比如，你英语很好，这就是你的能力，你就可以做翻译、英语教师等工作；再比如，你能说会道，你就可以做销售、市场推广等工作。所以，人生在世，必须培养自己拥有一项或几项基本技能。如果你把这个问题弄清楚了，恭喜你！你至少不会饿死了！

2. 你应该做什么？

人总不能满足于现状，如果你只想活下去，那你就没有必要考虑这个问题了，如果你想活得更好，你就要仔细考虑这个问