

全球畅销
职场攻心术
成功CEO
共同推荐

职场 攻心术

攻城为下，攻心为上。

在这个物欲横流的职场里，充满着阴谋与陷阱

- 如果有人对你好，就代表有人要害你，如果有人巴结你，就代表有人想利用你
- 怎样成功地躲避这些陷阱，顺利地实现心中的梦想呢
- 教你决胜千里的心理策略，左右逢源的沟通艺术

正所谓人在职场，身不由己！

韩垒◎编著

天津科学技术出版社

当领导对你说：我再想想。你知道他在想什么吗？
当同事对你说：我再看看。你知道他在看什么吗？
当客户对你说：我再想想。你知道他在想什么吗？

攻城为下，攻心为上

职场攻心术

韩垒 编著

天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场攻心术/韩垒编著. —天津:天津科学技术出版社,2012.1

ISBN 978-7-5308-6707-5

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

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 271557 号

责任编辑:石 崑

责任印制:兰 毅

天津科学技术出版社出版

出版人:蔡 颢

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话(022)23332398(事业部) 23332697(发行)

网址:www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京中印联印务有限公司印刷

开本 710×1000 1/16 印张 16.5 字数 230 000

2012 年 5 月第 1 版第 1 次印刷

定价:29.80 元

| 前 言

《三国志》有云：攻心为上，攻城为下。

攻心是一条至高无上的原则，是一切兵法的核心思想。

所谓攻心，就是利用心理战术来不战而胜。攻心即是驾驭人的思想，从思想上使其畏惧，甚至使其诚服，而非利用职权或是武力，关键是根据不同对手的心理，对症下药而达到你所想要的效果。

成功与否，效果如何，看你会下哪种“药”，下“药”的量有多少，“药”性有多大？

攻心的成与败在于能否审时度势，能否对症下药。若想具有百发百中的攻心术，不仅要有高超的技能，还要在决策前认真分析、实事求是，从本质上考察其形势，只有这样才能真正了解局势，选对攻心战术，达到百发百中。

职场中，经常能够见到这种现象：有些能言善辩，或者个人能力出色，或是出身名校的人才，他们拥有着许多人羡慕的优势。然而，在工作中，却始终无法获得高成就，或是拥有好人缘。

这是为什么呢？

其实，最大的问题就在于——他们与人沟通只能浮在表面，无法去深入猜透对方的想法！

与人沟通是每天必做的功课。当你和领导、同事、下属、客户、陌生人打交道时，你们双方或者多方就是在做心理上的交流或较量。了解对方的心理特征，就能变被动为主动。从揣摩上司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，《职场攻心术》都一一为你解读，并且提供应对之道。

这本《职场攻心术》是一本务实的攻心操作手册,它不是攻心术的说教,而是一本很详细的攻心战实施计划。它是作者经过几年来潜心研究与实践的成果,以了解对方想法为基础,以攻心为目标,可以直接应用于社交沟通中的各种场合,可立竿见影,既能助你成为人际交往的高手,让你成为最受欢迎的人,也能助你做到知己知彼,运筹帷幄,从而决胜职场。

也许你刚刚走出校门迈进社会,还信奉纯真和坦荡,任凭青涩作为你的保护色,单纯作为你的防腐剂;

也许你在职场上摸爬滚打多年,尽管你十分努力,却发现依旧一无所有;

也许你已经发现光靠一味地努力和个人能力,光凭善意和良心,是远远不够的,必须学会揣摩人性;

也许.....

那么,你不妨花费些时间用在这本书上,学习一下攻心术,相信继续行走在职场中的你,某一天会突然发现它已经让你受益颇多。

目 录

第一章 解读心理密码,踏过职场第一道门槛	(1)
001 曼狄诺定律:微笑可以带来黄金	(2)
002 焦点效应:每个人都有“自我中心”的心理	(5)
003 情感效应:重视附加在沟通中的情感因素	(8)
004 多看效应:见面时间长,不如见面次数多有效	(11)
005 喜爱效应:女为悦己者容	(14)
006 门槛效应:逐步提出自己的要求,获得最大的让步.....	(17)
007 伙伴意识:不要一个人吃饭	(20)
008 私人乐园:寻找每个人的特质	(23)
009 围场策略:成功就在你坚持的最后一刻	(26)
010 黑白珠子法则:冷庙门前也要烧烧香	(29)
第二章 职场心理效应,一开口便知对方下一步棋	(33)
001 相由心生,根据表情摸清楚对方的心理	(34)
002 满足心理,别与对方走岔路	(37)
003 若想让他人喜欢你,就让他“胜过”你	(40)
004 口头语读出对方的心理	(42)
005 将高帽戴在对方的头上,为我所用	(45)
006 给别人的要比别人期待的多一些	(49)
007 人以群分,找出双方的共通点	(52)

008 遇上麻烦先数落自己	(55)
009 不要状态不佳时做出重要决定	(58)
第三章 摸清上司心理,职场中搞定你的头儿	(61)
001 从上司的话里摸清楚上司的心理	(62)
002 放下身段,让上司高你一筹	(65)
003 和领导交流,需要拿捏好分寸	(68)
004 领导的虚荣心理,办公室中的马屁哲学	(72)
005 领导声明不必拘泥礼节的时候,更要遵守礼节	(75)
006 能参善谋,唱好领导难唱的曲	(78)
007 善于攻心,成为上司的“眼中钉”	(80)
008 顺从心理,领导永远是对的	(83)
009 心腹和心腹之患只是两个字的差别而已	(86)
010 隐形心理,当领导话中有话时要细心体会	(89)
第四章 摸清同事心理,职场中结成攻守同盟	(92)
001 定性心理,做事情之前别说过头话	(93)
002 共性心理,免于被同事排挤	(96)
003 优越心理,学会向同事求助	(100)
004 自信心理,别对同事说“你错了”	(102)
005 职场中,个性不需要太张扬	(105)
006 把自己当成最聪明的人,往往是最笨的	(109)
007 职场中不要和同事扯上金钱关系	(112)
008 心理战术,玩转不同性格的同事法则	(116)
009 谨防见不得天日的“小纸条”	(120)
第五章 正确管理,让下属尽心尽责	(123)
001 笼络下属,先从尊重他们开始	(124)
002 拉拢法则,记住下属的名字	(127)
003 权威心理,领导不能没架子	(130)
004 隐私心理,不要随便揭露下属的隐私	(133)
005 树立威信,军令如山	(136)
006 领导的必杀技——耍滑头	(138)
007 激励机制,使用积极性的字眼	(141)

008 两种心理,软硬兼施管理下属	(144)
009 责任心理,不要太宽	(147)
010 过分殷勤的异性下属,认真对待	(150)
第六章 合作心理,职场中不要一个人走路	(153)
001 朋友是职场中最保险的存折	(154)
002 职场朋友越多越好	(157)
003 职场中,别将钱包捂得那么紧	(160)
004 学会合作,找出最适合自己的那只“狈”	(163)
005 职场合作,没有理所当然的事情	(166)
006 职场合作中,不做别人的登天梯	(169)
007 消极心理,远离那些不利于自己成功的人	(173)
008 你认识谁远远比谁认识你更重要	(176)
009 不求贵人相助,事业难达高峰	(179)
第七章 踏过门槛心理,朋友最先都是陌生人	(182)
001 踏过门槛,和陌生人“一丘如故”	(183)
002 让好形象拉近陌生人之间的距离	(187)
003 用肢体语言成功实现零距离	(189)
004 见微知著,察觉陌生人的心理	(192)
005 通过小动作,预知对方心理	(195)
006 拥有特质,成为陌生人记忆的“闪光点”	(197)
007 逆境之中,需要做缩头乌龟	(200)
008 没话也要找话说,避免冷场	(202)
第八章 捉摸客户心理,实现互惠互利	(205)
001 沟通中的开场白一定要精彩	(206)
002 如何用妙语挑动客户需求	(209)
003 让对方得意,自己才能得益	(213)
004 与客户交谈的时候,记得常用“我们”开头	(216)
005 妙语连珠,巧言应对你的客户	(219)
006 征服客户的心理策略	(222)
007 用幽默感打动客户	(225)
008 避免与客户发生争执	(228)

第九章 自信心理,在职场中扬帆起航	(231)
001 第一次就把事情做对	(232)
002 别为工作中的失败找借口	(235)
003 未来在很远处,今天才是你应该把握的	(238)
004 摆正心态,职场人人都有难念的经	(241)
005 免费的午餐总是要买单的	(245)
006 积极心理,零度的人生也要沸腾	(249)
007 车子会有的,房子也会有的	(252)
008 前面的路再宽敞,也要留条后路	(255)

第一章

解读心理密码,踏过职场第一道门槛



001 曼狄诺定律：微笑可以带来黄金

在2008年北京奥运会开幕式中，其中的一个表演项目让观看开幕式的观众觉得非常温馨——2008张笑脸。

在众多精彩绝伦的项目中，这个项目尤其让人印象深刻。

普普通通的笑脸缘何会有如此大的魅力？

这就是微笑的力量。

在职场中，你喜欢以什么面目示人？

很多人都认为，职场是个严肃的场合，是一个复杂的名利场，应该严肃、认真对待。要做到严肃、认真，就需要板起面孔，以威严示人。

果真如此吗？

如果你是一个领导，或许你会认为，领导应该有威严，应该板起面孔；如果你是一个普通员工，或许你会认为，整天微笑会让自己降低身份，总感觉是在讨好别人。

这两种心理都是不正确的，作为领导，板起面孔或许会让下属对你敬畏，但敬畏的同时也会越离越远；作为普通的员工，不苟言笑不会让你抬高身价，充满微笑也不会让你低人三分。

如果两个人站在你的面前，一个一脸严峻视你，一个面露微笑对你，你喜欢看谁？喜欢去接近谁？



或许不用说，肯定会去接近那个微笑视你的人，因为对方的微笑让人舒服，在传递着一种友善的信号。

职场应该严肃、认真对待，但严肃认真对待并不代表板起面孔。如果能够以微笑示人，就能收到一种更好的效果。

不管是职场还是社交场合，微笑的力量都是巨大的。

著名企业家卡耐基说：“笑容能照亮所有看到它的人，像穿过乌云的太阳，带给人们温暖。”微笑是世界上唯一一种通用的语言，无论你走到哪里，只要拥有微笑，就能打动人。

同样地，在职场中，微笑是人际关系中最佳的“润滑剂”，微笑可以拉近人们之间的心理距离。每当人遇到挫折、心情不佳时，最想看到的就是微笑，最想得到的就是温情。微笑如同伸出的温暖的手，能让陌生人成为好朋友，能帮助人们走出痛苦的泥潭。这就是曼狄诺定律，关于微笑效应的一个理论。

曼狄诺定律主张人们应该真诚地微笑，真诚的微笑拥有巨大的魔力，能够发挥出巨大的作用。



曼狄诺定律发挥出巨大的作用，最显著的事例是 20 世纪 90 年代美国著名的企业家吉姆·丹尼尔，依靠一张“笑脸”神奇般地挽救了濒临破产的企业。

吉姆·丹尼尔接手这家企业时，企业千疮百孔，入不敷出。为了挽救随时都有可能倒闭的企业，丹尼尔把“一张笑脸”作为公司的标志，公司的厂徽、信笺以及宣传页上都印上了一个乐呵呵的笑脸。

另外，在工作中，他总是以微笑的面孔穿梭于各个车间，发布公司的命令，进行自己的管理。结果，员工们渐渐被他感染，公司在几乎没有增加投资的情况下，生产效率提高了 80%。公司同事之间友爱和谐，上下同心同德，其乐融融，公司的信誉和形象大增，客户盈门，生意红火，不到 5 年，公司不仅还清了所有欠款，而且盈利丰厚。

在职场中，领导的微笑可以使企业形象更深刻地印在客户的脑海中，

可以给下属带来成就感,能够为企业带来意想不到的收获;同事的微笑可以让众多同事之间的关系更融洽,公司的氛围更和谐。在职场上,微笑不仅是一种行为艺术,更是一种心理艺术。

在人际交往的过程中,保持真诚的微笑,会有以下几个方面的作用:

一、保持微笑的人,心境良好。在工作中,面露平和欢愉的微笑,说明心情愉快,干劲十足,乐观豁达,健康向上,这样的人会产生吸引别人的魅力。

二、保持微笑的人,充满自信。面带微笑的人,给人一种自信感,表明对自己的能力有充分的信心,以不卑不亢的态度与人交往,使人产生信任感,容易被别人真正地接受。

三、保持微笑的人,真诚友善。微笑反映自己善良友好,待人真心实意,而非虚情假意,使人在与其交往中自然放松,不知不觉地拉近与对方的心理距离。

四、保持微笑的人,爱岗敬业。工作岗位上保持微笑,说明热爱本职工作,恪尽职守。如在服务岗位,微笑更是可以创造一种和谐融洽的气氛,让服务对象倍感愉快和温暖。

职场中,微笑不仅仅是一种行为艺术,更是一种心理艺术。





002 焦点效应：每个人都有“自我中心”的心理

打开一张集体合影的时候，几乎所有的人，第一眼都会去寻找照片中的自己，然后围绕着照片中的自己继续进行搜索。不仅如此，人们会特别在意自己在照片中的位置、表情、穿着打扮等，同时照片中自己的信息展示给别人的印象会较长的时间保留在自己的大脑中。

不仅仅是一次，无论何时打开照片，人们都会以自己为一个焦点，扩散开来，这种心理作用就是所谓的焦点效应。

心理学中的焦点效应是人类的普遍心理，意思是说人们把自己当作是一切的中心，世界以自己为中心扩散开来，同时会不正确的看待外界对自己的关注。这是心理学中所公认的一个事实——人都是以自我为中心的。

职场是一个涉及名利的场合，这种场合焦点效应更为强烈。

比如，面试一份你非常中意的工作，你会为自己该穿什么样的衣服、什么样的发型、说什么样的话思考良久，和面试官见面的时候，你甚至会紧张得不知所措；

和初次见面的重要客户一起交谈，你甚至会考虑到自己的手该放在什么位置上，担心客户会怎么看你，这些细节会不会影响到这一次的谈判；

和第一次见面的人用餐时，如果你不小心把饮料碰洒了，或者在夹菜

的过程中出现了意外,该送到嘴里的菜意外地掉在桌上,你可能会觉得非常尴尬,觉得对方在看你的笑话,甚至会感觉到自己很做作,很假。

这种心理很多人都会有,即使外表表现得不那么强烈,也会觉得不好意思,接下来你的一举一动就会变得小心翼翼。这是很正常的表现,因为我们总想给初次见面的人留个好印象。

职场中的一些人,尤其是一些女性,每次上班前都要花好长的时间打扮自己,甚至一缕头发的位置都要反复打理,直到自己满意为止。在挑选衣服方面,她会将自己的装束打扮搭配到自己认为满意为止。因为她觉得走进公司之后,公司的领导和同事都会注视她,所以必须把自己打扮得漂漂亮亮的,以加深自己留给别人的形象。

其实,这些都夸大了“自我中心”的效应,大家都是芸芸众生中的一人,不会有人注意到你这些细节。如果让你现在回忆昨天和你在一起的人,都说了哪些话,你甚至连对方一句完整的话都难以表述出来。但是如果让你复述你昨天的活动,你会说得非常详细,这就是“自我中心”的心理效应。

职场中,了解了这种心理,就要学会利用这种心理,让对方在“自我中心”的心理下,实现自己预期的目标。

和一个客户的交谈陷入了僵局,小孙作为谈判助理也无计可施,对方的助理开始说一些与业务无关的话,眼看这次的谈判又要落空了。

这个时候,小孙发现客户的身后是一个书柜,前面的桌子上摆着一张客户与美国总统合影的照片,照片一侧竖写了四个大字“大展宏图”,照片被裱了起来,看起来客户很珍惜这张照片。

小孙知道,在美国,经常会举办慈善晚宴,美国的总统或者政界要人会邀请当地的一些企业家参加。在宴会上,如果捐助一定的资金,就有机会和总统合影,看来这位客户就是这样。

他很快反应过来,问:“李总,看来你在美国也是一个了不起的大人物,有机会和美国总统合影,这可是国内很多企业家梦寐以求的事情。在国内像您这样的董事长可不多啊!”

客户一听,立刻哈哈大笑:“哪里,哪里,过奖了,这是我以前在美国



……”对方讲起了自己的事。

对方谈了一会,很快谈判又继续进行。但是,在面临价格方面的问题上,谈判似乎再次面临着僵局。小孙很快反应过来,说:“李总,照片上的字是您写的吧,真有气势,你对书法肯定也很有研究吧?”对方一听,说道:“过奖了,我以前……”

最后,双方成功地谈成了这笔生意。

职场中,我们在交谈或者讨论的时候,很容易把话题引到关于自己的事上来,并且隔了很久都能清晰记得谈论有关自己的内容。同样地,与别人交谈也是一样的,没有谁愿意听有关别人的事,特别对于陌生人,通常认为是在浪费自己的时间,但对于有关自己的事,都非常有兴趣。

因此,在与别人交谈时,尽量以别人为中心,满足别人的“焦点心理”,满足了别人的心理,想实现自己的某种目的就会变得非常容易了。

其实,有的时候,这种焦点心理是多余的,是完全没有必要的。大多数的人,都是属于“观众”的层次,并不是那么受人关注。你偶尔的失误或许根本就没有人看到,即使看到了,人们也是不假思索地就过去了。



003 情感效应：重视附加在沟通中的情感因素

看一件日本历史上著名的政治事件：

日本国会有一次在谈论政治伦理问题时，中曾根首相提议在政治与伦理之间订立一个明确的规范。因为日本国会的严谨态度，一直没有能够将之作为一个问题订立规范。

中曾根首相为了争取主动权，首先征询田中角荣的意见。

在谈话中，中曾根首相感叹地说：“我听孙子说，在学校同学们都讥笑他，所以不想上学了。我心里很难过，爷爷的错误竟然要孙子来承担。”说罢，已经是泪流满面。

田中角荣看了，不禁也热泪盈眶，并立刻告诉中曾根首相：“我们必须在政治与伦理之间订立规范。”

政界人士分析认为，田中角荣在中曾根首相眼泪的驱使下，失去了分寸，陷入了对方的情感陷阱之中。

历史上许多老奸巨猾的政客都深谙情感效应的道理，即使在公事公办之际，也不忘了使用情感效应这一招，一旦成功，就能从中得到源源不断的好处。

这一招同样适用于职场之中。

不管在职场还是社交场合中，人都是有感情的动物，感情是维系人与

