

YOUR ATTITUDE IS SHOWING:

A Primer of Human Relations 12th Edition

职场心理学

[美] 莎伦·伦德·奥尼尔 (Sharon Lund O'Neil)
埃尔沃德·N·查普曼 (Elwood N. Chapman)

著

石向实 郑莉君 等译



 中国人民大学出版社

YOUR ATTITUDE
IS SHOWING:
A Primer of Human Relations 12th Edition

职场心理学

[美] 莎伦·伦德·奥尼尔 (Sharon Lund O'Neil) 著
埃尔沃德·N·查普曼 (Elwood N. Chapman)
石向实 郑莉君 等译

中国人民大学出版社

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

职场心理学/(美)奥尼尔等著;石向实等译. —北京:中国人民大学出版社, 2012. 12

ISBN 978-7-300-16474-8

I. ①职… II. ①奥…②石… III. ①职业-应用心理学 IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 293284 号

职场心理学

Zhichang Xinlixue

出版发行 中国人民大学出版社

社 址 北京中关村大街 31 号 邮政编码 100080

电 话 010-62511242 (总编室) 010-62511398 (质管部)
010-82501766 (邮购部) 010-62514148 (门市部)
010-62515195 (发行公司) 010-62515275 (盗版举报)

网 址 <http://www.crup.com.cn>
<http://www.ttrnet.com>(人大教研网)

经 销 新华书店

印 刷 北京鑫丰华彩印有限公司

规 格 148 mm×210 mm 32 开本 版 次 2013 年 1 月第 1 版

印 张 10.625 插页 2 印 次 2013 年 1 月第 1 次印刷

字 数 228 000 定 价 32.00 元

版权所有 侵权必究 印装差错 负责调换

献 辞

亲爱的读者：

《职场心理学》在世界上有千百万读者，他们通过阅读本书提高了自己的人际关系技能。

你正在使未来的世界变得更加美好，愿《职场心理学》能够对你有所助益。

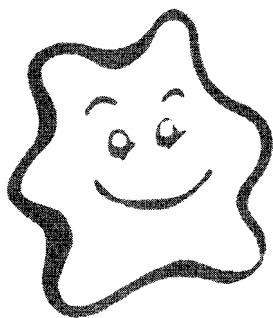
谢谢！



阿米巴虫的意义

阿米巴是一种微小的单细胞生物，常常被认为是一种最低等的动物。书中借用阿米巴来提示和强调关键内容，帮助读者更清楚地认识到自己的态度与自己的生活视角密切相关。

为什么阿米巴总是在不断地变化它的大小和形状？我们希望小小的阿米巴能够时刻提醒你——无论你是谁，无论你在哪里，无论你在干什么，你正在表现你自己！



“啊哈，我就像个阿米巴虫。”



目 录

contents



第1部分 了解自己 1

- 1 | 人际关系无法逃避 3
- 2 | 人际关系可以成就你，也可以阻碍你 15
- 3 | 保持积极的态度 25
- 4 | 当你受到伤害时 40



第2部分 与他人相处 51

- 5 | 纵向和横向的人际关系 53
- 6 | 你的潜力和生产率 65
- 7 | 成功的要素 79
- 8 | 最重要的工作关系 90
- 9 | 理解人际关系的本质 104



第3部分 拓展人际关系 125

- 10 | 与团队成员一起成功 127
- 11 | 情绪智力：应对压力、挫折和侵犯 142
- 12 | 修复人际关系 158
- 13 | 与不同背景的同事相处 169



第4部分 发展事业 179

- 14 | 在新工作岗位上取得成功 181
- 15 | 应对捉弄和考验 194
- 16 | 缺勤的危害 207
- 17 | 避免人际关系的六个误区 220
- 18 | 职业道德、流言与三角传播 237



第5部分 发挥优势，走向成功 251

- 19 | 设立目标和态度 253
- 20 | 职业生涯发展策略 266
- 21 | 积极应对事业的停滞 281
- 22 | 当你准备离职的时候 292
- 23 | 重建积极态度 304
- 24 | 成为管理者：你的事业在前进 319

人际关系能力量表 331

第1部分
了解自己

-
- 1 人际关系无法逃避
 - 2 人际关系可以成就你，也可以阻碍你
 - 3 保持积极的态度
 - 4 当你受到伤害时

1 人际关系无法逃避



“我早就听说过那些老掉牙的道理了！”

每日箴言

人际关系只会成为你所期望的样子。

生活中很多人，即便是拥有丰富工作经验的人，也常常低估人际关系在职业生涯中的重要性。我们常常固执地认为人际关系不需要刻意经营，甚至还单纯地认为自己拥有良好的人际关系。那么到底什么才是人际关系呢？人际关系有多重要呢？

人际关系的重要性

简单地说，良好的人际关系表现为个体谦恭友善、适应性强并且能够在工作中与同事和谐相处。不过这仅仅描述了良好人际关系的表面特征，事实上，良好的人际关系绝不仅仅表现为以谦恭的行为举止获得周围人的喜爱，它还具有更丰富的内涵。

良好的人际关系是职业发展的根基

良好的人际关系表现在多方面。

人际关系也表现为理解自己和他人的过程以及应对危机的能力。良好的人际关系有助于你面对上司的苛刻要求乃至不公正待遇时，仍然能够尽力竭心地工作。良好的人际关系有助于你不断了解自我，学会与他人沟通交流，并与他人建立和维持长久的关系。良好的人际关系还有助于你处理各种可能面临的冲突，修复业已恶化的关系，并学会积极面对挫折和压力。此外，良好的人际关系还是你在求职面试时的一种个人魅力，是你事业成功的基石。

一句话，良好的人际关系就是指你善于在良好或恶劣的工作环境中与各种不同类型的人打交道，与之建立并维持各种关系。

为了帮助大家了解自我人际关系的现状，我们安排了一组互动活动。除了该活动，本章的其他活动将进一步提供学习和实践良好的人际关系技巧的机会。你如果重视本书中的这些活动，就会发现它们对于你获得建立和发展良好的人际关系的技能而言，意义重大。

本书剩余的部分将为你如何从良好的人际关系中获益提供建议。请你定期完成这些练习，它们将成为你的人际关系晴雨表，助你取得事业、生活双丰收。



我的人际关系基础

下面 13 项可以用来帮助我们从两个方面了解自己目前的人际关系：(a) 你如何评价自己；(b) 你认为别人如何评价你。请你认真阅读每一项，并根据自己的实际情况选择“是”、“不确定”或“否”，并打“√”做标记。

人际关系初级水平	我自己的观点			我认为他人对我的看法		
	是	不确定	否	是	不确定	否
1. 我善于交际。						
2. 我待人谦虚。						
3. 我适应能力很强。						
4. 我一般讲究遵守礼仪。						
5. 我可以成功地解决常见问题。						
6. 即使面对要求苛刻的上司，我也能够很好地完成工作。						
7. 我擅长解决冲突。						
8. 我了解我自己（例如我的优缺点）。						
9. 我可以与别人进行良好的沟通。						
10. 我可以与他人建立并保持长期的关系。						

续前表

人际关系初级水平	我自己的观点			我认为他人对我的看法		
	是	不确定	否	是	不确定	否
11. 我可以快速并成功地修复受损的人际关系。						
12. 我可以有效应对挫折。						
13. 我常常抱有积极的心态。						

本练习有助于你进一步认识自我，同时了解他人对你的看法。如果你不确定他人如何评价你的人际关系，那么请你在作答前询问自己的家人或同事。

本书认为：无论你的人际关系如何，你都需要始终重视建立和发展良好的人际关系！

.....

 积极态度提升你的人际关系能力

职场精英的人生态度

不管在何种工作环境中，最受同事欢迎的职场精英通常都是那些有着积极人生态度的人。为什么？

- 他们态度积极、有幽默感，所以周围同事即使在休假时也会时常想起他们。
- 他们的积极态度感染着整个团队，使整个团队士气高昂、工作高效，所以他们往往得到上级的赏识。
- 他们的积极态度会传递给周围每位同事。任何一个感

受到这种积极态度的同事都会因此对未来职业前景充满希望，在工作中更加尽心尽力。

消极态度将增加工作中的紧张氛围

态度消极的人常常会给周围同事带来额外的压力。为什么？

■ 他们的消极态度不利于周围同事（尤其是企业管理者）保持积极的态度，同时阻碍着个体创造性的发挥。

■ 一个人的消极态度就像篮子里的坏苹果一样，打击部门（小组）其他同事的工作积极性（例如，一个人面对其他同事的消极态度时，可能会想：杰克和克莱尔每天消极怠工，为什么我却要努力工作？）。

■ 制止一些恶作剧（无恶意的）给同事带来的消极影响，往往需要树立更加积极的态度，并且付出更多的努力。

然而，当多数人竭力在工作中保持积极态度时，消极态度会像乌云一样挥之不散，笼罩着工作中的人们。于是，工作效率将受到影响，客户的利益也随之受到损害。这时候，积极的人往往会在其他方面寻找机遇，但是并不是所有的人都善于保持积极性。

“另眼看人际关系”

虽然我们一再强调良好人际关系的重要性，但是在职场中，个人的工作绩效同样重要。因为在市场经济环境中，员工的工作绩效折射着企业的竞争力。所以，任何员工若想取得事业的成功，

转换态度。

仅仅拥有良好的职场人际关系与积极的态度是不够的，还需要保持高水平的工作绩效。

人际关系中的责任

关心你的同事

仅仅出色地完成工作是不够的。在完成工作之余，你还需要时刻关注自己周围同事的需要。在发挥自己能力的同时，你应努力避免在同事面前过分炫耀，以免诱发他们对你产生敌对情绪。努力承担自己的分内工作之外，你应力争做到鼓舞他人认真工作而不是让他人故意跟你唱反调。

直面职场人际关系

全力完善你的人际关系。

如果不学习如何有效地与人交往，不论多么有抱负或有能力，都无法实现自己的职业目标。加入一个组织（企业、公司或政府机关），但忽视你周围的同事，无异于自毁前程，因为任何人都无法逃避职场人际关系。

这是否意味着在新的工作环境中，你应该有计划地玩好“人际交往”这个游戏呢？问题的答案在于你如何看待“玩游戏”。

玩好这个游戏的关键是迎合那些可能给你带来利益的人吗？答案：“否”。

玩好这个游戏，是自己想出一个策略以牺牲他人、成全自我利益吗？答案：“否”。

然而，如果你认为玩好这个游戏的真谛在于尽自己最大的努力与来自各种文化的所有工作伙伴建立真诚、友好并且亲密的人际关系，那么我们只能勉强地回答“是”。

在现代社会，仅仅埋头工作是远远不够的（当然，30年前也许是这样），作为今天的职场人，每个人都承担着特定的工作角色，每个人同各种各样的同事有着千丝万缕的联系，我们谁也不能无视这一事实，我们谁也无法逃避人际关系。

平衡责任

进入组织伊始，每个人就被赋予两大责任：（1）干工作并力争做到最好；（2）尽力与周围的同事和睦相处。能否出色地担当这两项责任，常常决定着个体事业的成败。

也许你工作高效、富有经验并且对自己目前的工作环境很满意，或者你曾经为公司效力多年但目前正准备跳槽，可能你刚被公司炒鱿鱼目前正在努力求职，或者你即将大学毕业正在紧锣密鼓地筹划自己的未来职业发展……无论目前你属于哪种情况，将来可能发展成什么样，人际关系在你的职业发展中都将占据主导地位。

毋庸置疑，那种认为专业技能和综合能力在一个人职业发展中可有可无的观点是错误的。理由很简单，如果你被聘为办公室文员，那么你的计算机技能将变得至关重要。如果你被聘为机械师见习生，那么你的机械技能很重要。如果你现在是一名护士，希望进入管理层，那么你的专业技能和个人能力结构很重要。可

良好的人际关系令你的专业技能增值。

见，一个人所拥有的技能有助于自己职业理想的实现，同时也有助于你的成长与发展。

但是仅有这些是不够的，为了使你的知识、经验实现价值最大化，你必须具备良好的人际关系，必须学习与他人合作。

为什么？因为你的工作表现与他人的工作绩效密切相关。你的贡献不仅仅是个人的，也往往是部门（工作小组）的一部分，而你也仅是部门（或工作小组）的一分子。此外，你的工作业绩将与你和上下级、平级间的关系融洽度成正比。

积极影响周围同事

你的“所作所为”都会影响他人。如果这种影响是正性的，那么周围同事会把工作做得更好。如果这种影响是负性的，那么周围同事的工作将会变得不再那么高效。因此，单单你自己对工作饱含热情是远远不够的，你应努力带动周围的同事共同努力工作，因为当你成为一名管理人员时，公司对你的评估将主要指向你所管理的团队而非你个人。



企业如何评估员工

工作业绩是一个衡量指标

“业绩”已经成为一个重要的词语频繁出现在工商界与