



# 职场心理学

调整心态基本守则，从容应对职场难题

Workplace psychology

■ 张艳玲/编著

助力职场新人迅速适应初入职场的挑战，  
点拨职场老手不断克服职场发展的瓶颈。



民主与建设出版社

# 职场心理学

调整心态基本守则，从容应对职场难题

---



■ 张艳玲/编著

民主与建设出版社

## 图书在版编目 ( CIP ) 数据

职场心理学 / 张艳玲编著. —北京: 民主与建设出版社, 2017.8

ISBN 978-7-5139-1635-6

I. ①职… II. ①张… 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 ( 2017 ) 第154073号

©民主与建设出版社, 2017

## 职场心理学

ZHICHANG XINLI XUE

---

出版人: 许久文

编 著: 张艳玲

责任编辑: 王 倩

出版发行: 民主与建设出版社有限责任公司

地 址: 北京市海淀区西三环中路10号望海楼E座7层

电 话: 010-59419778 59417747

印 刷: 三河市天润建兴印务有限公司

开 本: 710 mm × 1000 mm 1/16

字 数: 130千字

印 张: 15

版 次: 2017年10月第1版 2017年10月第1次印刷

标准书号: ISBN 978-7-5139-1635-6

定 价: 36.80元

---

注: 如有印、装质量问题, 请与出版社联系。

# 前 言

## PREFACE

每个人先天禀赋和后天经历的不同，使得每个人的性情、心理也不一样，性格千差万别。同时，由于人性上具有的弱点，在利益的驱使下，人们会戴上不同色彩的面具，把真实的自己隐藏起来，让人难以辨别真假，要想识别他们是非常困难的。看错人是最糟糕的错误，也是极为容易犯的错误，与其在货物的品质上上当，还不如在货物的价格上受骗。与人周旋，和其他与的事物打交道比起来，更需要看透他人的内心。总之，我们必须面对一个相当复杂的人群，应该怎样认识他们呢？这就要求我们学会交际心理学，能够准确地读懂他人的内心。

交际心理学是一门深奥的哲学，必须像研究书那样深刻地研究人。就像西方心理学家佛洛伊德曾经说过的那样，“任何人都无法保守他内心的秘密。即使他的嘴巴保持沉默，但他的指尖却喋喋不休，甚至他的每一个毛孔都会背叛他！”所以，人就好比一本书，只要我们能够掌握必要的“阅读”方法与技巧，我们是完全可以把人心理当做书一样拿在手中阅读的。同时，我们也完全可以读懂人心理，进而能够用一种热情与自信的态度

# 前言

## PREFACE

去面对芸芸众生。

一旦掌握了交际心理学，练就了识人的眼力与心力，读懂人性中的真相，具备了读懂人心理的本领，也就意味着你可以看透生活中发生的人与事，勘破一个人的真伪。让我们能够从一个人的言谈举止中，观人于细致、察人于无形，轻而易举地识别他人，深入细致地了解他人的内心动态，体味人情世故的冷暖，并且能够分辨事情的真伪，比较准确地洞悉隐藏在一切假象后面的真相和奥秘。这样，我们才能够以不变应万变，冷静而坦然地面对各种挫折和磨难。同时，也才能够在纷繁复杂的社会关系中始终把握主动权，左右逢源，一帆风顺，顺利地绕过生活中的险滩，躲过四处碰壁的危境，干净利索地消灭危难，让自己更加从容地融入到社会，游刃有余地应对人生的各种挑战。

本书将教你学习交际心理学，从而轻轻松松洞悉他人内心，同时也让我们的言谈变得得体、举止更为大方、处事更为机敏而自信，能够更洒脱自如地遨游于人生的广阔天地，获得生活与事业上的双丰收。

# 目 录

## CONTENTS

### 第一章

#### 认识自我，相信自我

001

- 一、学会调适心态 / 002
  - 01过去的已过去，重要的是现在和未来 / 002
  - 02宽容是告别“心苦”的最佳处方 / 004
  - 03认清自我，知足常乐 / 007
  - 04专一之心造就成功 / 009
- 二、塑造他人眼中自我的优秀形象 / 011
  - 01自我中心意识要不得 / 012
  - 02打造自己的不可替代性 / 014
  - 03敢于表现，善于表现 / 016
- 三、找准自己的位置，面对真实的自我 / 019
  - 01活出自己的特色 / 019
  - 02正视自己的生活 / 023
  - 03命运掌握在自己手中 / 025
  - 04充分认识自己，才能找准位置 / 027
- 四、成功源于永远相信自己 / 033
  - 01表现出你的自信 / 033
  - 02相信自己，才会成功 / 036
  - 03确立宏大的目标，开发自己的潜能 / 038
  - 04时时保持自信 / 040
- 五、相信心灵的力量 / 043
  - 01学会成功时不得意，失败时不失意 / 043

- 02学会调适自己的心态 / 047
- 03顺境乘风，逆境破浪 / 050
- 04拿出勇气来，拿出信心来 / 053
- 六、正确认识自己，发挥自身优势 / 055
  - 01发现自己的优势 / 056
  - 02善于经营自己的长处 / 058
- 七、勇敢面对失败 / 061
  - 01积极迎接失败的挑战 / 061
  - 02既要赢得起，也要输得起 / 063
  - 03失败并不可怕，退缩才可耻 / 066
  - 04失败也是一个机会 / 069

## 第二章

### 如何在交往中识别他人的心理

071

- 一、迎合他人的需求，获得他人的好感 / 072
  - 01关注对方的喜好，满足对方的愿望 / 072
  - 02拉近彼此距离，建立友好的信任关系 / 075
  - 03迎合之下不可失了骨气 / 078
- 二、宽厚待人，才能广结人缘 / 080
  - 01要想人敬己，先要己敬人 / 080
  - 02学会换位思考 / 083
  - 03记住沉默是金 / 086
- 三、适度地妥协胜过一味地坚持妥协 / 089
  - 01由深入浅难，由浅入深易 / 089
  - 02示弱并不等于懦弱 / 092
  - 03自嘲是一种智慧 / 094
- 四、学会聆听，拉近心与心的距离 / 096
  - 01少说多听，捕捉对方心意 / 097
  - 02善用沉默的力量，保持冷静的姿态 / 100
  - 03聆听是礼貌和尊重，是对自我的提升 / 102

- 五、学会灵活回避正面冲突 / 106
  - 01运用权威的力量，获得对方的信任 / 106
  - 02灵活运用“假设”的力量 / 109
  - 03公平待人，才能和睦相处 / 111
  - 04巧避锋芒，化险境为坦途 / 113
- 六、利用迂回的沟通之道，确定自己的主导地位 / 116
  - 01巧妙安排话题的顺序，牵制对方 / 116
  - 02巧妙应用委婉的手段，扬人之长，避人之短 / 119
  - 03用赞美的方式巧妙地取代批评 / 122
  - 04留足面子，给予他人足够的尊重 / 124
  - 05背后夸人，更胜一筹 / 128
- 七、善用友谊的力量 / 131
  - 01尽量让对方说“是” / 132
  - 02学会运用正面强化的魔力 / 133
  - 03用“过望”的回报赢得对方的友好 / 136
  - 04巧妙利用对方的弱点获取信任 / 138

## 第三章

### 交际心理学中的识人智慧

141

- 一、学习知人之法，让自己成为智慧之人 / 142
  - 01运用辩证法看透对方心理 / 142
  - 02读人如读书，细品才能识人心理 / 145
  - 03识人须从德、才、能全方位进行考察 / 147
- 二、一眼知他人心理 / 150
  - 01由外入内，从表即里观察 / 150
  - 02看穿对手类型，掌控对方心理 / 152
  - 03掌握观察步骤，看清人的本性 / 157
- 三、察言观色，透视他人心理 / 160
  - 01通过声音的抑扬顿挫，了解人心理 / 160
  - 02身体的姿态，暴露人的心理 / 163



- 03揭开虚伪的面纱，直观人心理 / 165
- 04通过闲谈捕捉信息，看穿人心理 / 169
- 05大处着眼，小处入手 / 171
- 四、先知性格，而后知人心理 / 174
  - 01观其本质，察其为人 / 174
  - 02通过饮食习惯，察其性格 / 180
  - 03通过睡床样式，观其性格 / 182
- 五、细节识人，看其本质 / 185
  - 01通过细节，可知其真实心理 / 185
  - 02通过琐事可知其本质 / 189
  - 03通过开车习惯，可知其内心 / 190
- 六、观其穿着，由表及里 / 194
  - 01由穿衣风格判别其为人 / 194
  - 02通过衣饰颜色，可观其内心 / 200
  - 03通过鞋子样式，可看透人心理 / 202
- 七、细观办事风格，看透真实心理 / 204
  - 01看懂心理，办事容易 / 204
  - 02人怕见面，多见面以增加好感度 / 207
  - 03打破常规，出奇制胜 / 209
- 八、看其做人态度，把握交往尺度 / 212
  - 01识人办法，先识品德 / 213
  - 02人之秉性，体现人性 / 215
  - 03处事之道贵在将心比心 / 220
- 九、细品社交表现，透视人心理真伪 / 222
  - 01注意第一印象，观其本性善恶 / 222
  - 02留意握手力度，看其心理活动 / 225
  - 03识破对方谎言，洞悉人心理真伪 / 228

# 第一章

## 认识自我，相信自我

世界上最可怕的不是敌手，而是你自己。在你的生活中，有一个人需要你的支持、鼓励和理解，有一个人是你最可信赖的人，这个人就是你自己。因此，认识自我，了解自我，是一件非常重要的事情。



## 一、学会调适心态

工作与生活永远是变化无常的，我们每天都可能面临改变和挑战，有些人面对这种状况便意志开始崩溃、思绪开始不宁，渐渐他们迷失自己，漠视自己的能力，遇到小小失败就不再前进。人之所以会这样，正是由于没有一个好的心态。面对同样一件事，你可以欢乐满天，也可以忧愁满地，这完全取决于你的心态。

### 01 过去的已过去， 重要的是现在和未来

每个人都有怀旧的心理，即使嘴里高喊着向前看，眼睛还是会不由自主地瞄向已经过去的日子。绝大多数人对新事物的接受会表现出一种羞羞答答的心态，直到新事物不再新鲜，再用一种怀旧的或恍然大悟的口吻来评说。客观地分析，向后看既是对过去的留恋，也是对现实的迷惘和不满。

在纽约市一所中学任教的保罗博士曾给他的学生上过一堂难忘的课。这个班多数学生为过去的的成绩感到不安。他们总是在交完考卷后充满了忧虑，担心自己不及格，以致影响了下一阶段的学习。

一天，保罗在实验室里讲课，他先把一瓶牛奶放在桌上，沉默不语。学

生们不明白这瓶牛奶和所学的课程有什么关系，只是静静地坐着，望着老师。保罗忽然站了起来，一巴掌把那瓶牛奶打翻在水槽中，然后他在黑板上写了一行字：“不要为打翻的牛奶哭泣。”接着，他叫学生们围到水槽前仔细看一看，说：“我希望你们永远记住这个道理，牛奶已经淌光了，不论你怎样后悔和抱怨，都没有办法取回一滴。你们要是事先想一想，加以预防，那瓶牛奶还可以保住，可是现在晚了，我们现在所能做的，就是把它忘记，只注意下一件事。”

是啊！无论你怎么痛惜，牛奶都无法归原于杯中，所以，“哭泣”又是何苦呢！

我们都有过某种重要或心爱的东西失去的经历，其大都在我们的心理投下阴影。究其原因，那就是我们并没有调整心态去面对失去，没有从心理上承认失去，总是沉湎于已经不存在的东西，没想到去创造新的东西。与其抱残守缺，不如就地放弃。普希金在诗中说：“一切都是暂时，一切都会消逝，让失去变得可爱。”失去不一定是损失，也可能是获得。有些人终日为过去的错误而悔恨，为过去的决策失误而惋惜，沉溺于过去的错误之中，是事业成功的一大障碍。

## 心理学感言

---

既然事情已经过去，就不要再耿耿于怀。调整好心态，勇敢地面对现在和未来。要知道，悔恨过去，只会损害眼前的生活。不要让“打翻的牛奶”潮湿了我们的心情，我们还有很多事要做，我们没有理由因为这件事而拒绝这一天的生活，相反，我们应该将这天的生活过得平静而恳挚，这样才会有丰盈的过去，也才能开创未来。

---

## 02 宽容是告别 “心苦”的最佳处方

宽容是一种博大，它能包容人世间的喜怒哀乐；宽容是一种境界，它能使人跃上大方磊落的台阶。只有宽容，才能“愈合”不愉快的创伤；只有宽容，才能消除人为的紧张。

为了生活，为了工作，为了房子，为了票子，几乎每个人都有着不小的压力。学会宽容，是让你告别“心苦”的最佳处方。

法国作家拉封丹曾写过这样一则寓言《南风和北风》，说的是：一天，北风和南风比赛看谁的威力大，谁可以先让行人将身上的大衣脱掉。北风使劲吹向行人，希望能将行人的大衣吹掉，结果却恰恰相反，行人为了抵御北风的侵袭，反而把大衣裹得更紧了。而南风轻轻吹拂，让行人觉得温暖，所以行人因为天热而解开纽扣，脱掉了大衣。最终，南风获得了胜利。

这就是心理学上所说的“南风效应”。它表明在交际中应注意方法，宽容、心平气和有时候要远远胜于严厉。

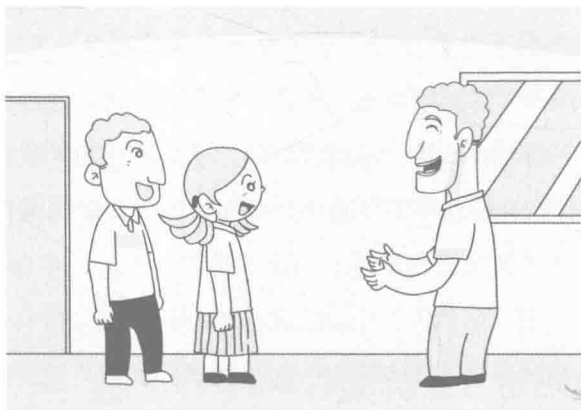
学会宽容，意味着你不再心存疑虑。

法国19世纪的文学大师维克多·雨果曾说过这样一句话：“世界上最宽阔的是海洋，比海洋宽阔的是天空，比天空更宽阔的是人的胸怀。”雨果的话虽然浪漫，却也不无现实启示。

在日常生活中，当没有缘分的“对手”，出于内心的丑恶在你背后说坏话做错事时，你是想伺机报复，还是宽容？当你亲密无间的朋友，无意或有意

做了令你伤心的事情时，你是想从此分手，还是宽容？冷静地想一想，还是宽容为上，这样于人于己都有好处。

有人说宽容是软弱的象征，其实不然，有软弱之嫌的宽容根本称不上真正的宽容。宽容是人生难得的佳境——一种需要操练、需要修行才能达到的境界。



心理学家指出：适度的宽容，对于改善人际关系和身心健康都是有益的。

大量事实证明，不会宽容别人，亦会殃及自身。过于苛求别人或苛求自己的人，必定持紧张的心理状态。由于内心的矛盾冲突或情绪危机难于解脱，极易导致机体内分泌功能失调，诸如使儿茶酚胺类物质——肾上腺素、去甲肾上腺素过量分泌，引起体内一系列劣性生理化学改变，造成血压升高、心跳加快、消化液分泌减少、胃肠功能紊乱等，并可伴有头昏脑涨、失眠多梦、乏力倦怠、食欲不振、心烦意乱等症候。紧张心理的刺激会影响内分泌功能，而内分泌功能的改变又会反过来增加人的紧张心理，形成恶性循环，贻害身心健康。有的过激者甚至失去理智而酿成祸端，造成严重后果。而一旦宽恕别人之后，心理上便会经过一次巨大的转变和净化过程，使人际关系出现新的转机，诸多忧愁烦闷可得以避免或消除。



宽容，意味着你不会再为他人的错误而惩罚自己。

气愤和悲伤是追随心胸狭窄者的影子。生气的根源不外是异己的力量——人或事侵犯、伤害了自己（利益或自尊心等），一言以蔽之，认定别人做错了，于是勃然作色，恶从胆边生；咬牙切齿，怒从心头起。凡此种种生理反应无非是在惩罚自己，而且是为他人的错误！显然不值。

宽容地对待你的敌人、仇家或对手，在非原则的问题上，以大局为重，你会得到退一步海阔天空的喜悦，化干戈为玉帛的喜悦，人与人之间相互理解的喜悦。要知道你并非踽踽独行，在这个世界里，我们各自走着自己的生命之路，纷纷攘攘，难免有碰撞，所以，即使心地最和善的人也难免会伤别人的心，如果冤冤相报，非但抚平不了心中的创伤，而且只能将伤害者捆绑在无休止的争吵战车上。

## 心理学感言

---

穿梭于茫茫人海中，面对一个小小的过失，常常一个淡淡的微笑，一句轻轻的歉语，带来包涵谅解，这是宽容；在人的一生中，常常因一件小事、一句不注意的话，使人不理解或不被信任，但不要苛求任何人，以律人之心律己，以恕己之心恕人，这也是宽容。所谓“己所不欲，勿施于人”也寓理于此。

---

### 03 认清自我， 知足常乐

人们对事物一味理想化的要求导致了内心的苛刻与紧张，生活也不会单纯因为人的主观意识而发生改变，我们要顺其自然，不要去强求生活。

我国古代南朝的中书令王僧达，从小聪明伶俐，但却养成了不知检点的毛病。孝武帝即位时，他被提拔为仆射，位居孝武帝的两个心腹大臣之上。王僧达也因此更加自负，以为自己在当朝大臣中无人能及。他在朝时间不长，就开始觊觎宰相的位置，并时时流露出这一情绪。谁知，事与愿违，就在他踌躇满志之时，却被降职为护军。此时，他并没有醒悟，仍惦记着做官，并多次请求到外地任职。这又惹怒了皇上，他被再次贬职。这回，他因羞成怒，对朝政看不顺眼，所上奏折，言辞激昂，最终被人诬为串通谋反而被赐死。

王僧达的死，究其原因在于其不知足。因为，按照他的年龄、资历，没几年就升到仆射一职，已属不易了。可他竟想入非非，以为“一人之下，万人之上”的宰相非他莫属了。岂料，有许多事情的发展是不以人的意志为转移的。于是，一个筋斗使他从云雾中翻落下来，真正遭到灭顶之灾。可以说，是追名逐利的贪心葬送了王僧达的性命。

人生是否快乐，关键看你是否知足。知足常乐，那些总认为别人的东西都是好的人，是永远没有快乐的。一个人在生活中能不过分注意缺憾，知道世上没有十全十美的东西，就会快乐无比。否则，总持抱怨之心，何处不是阴云淫雨、烦恼不尽。





生活在世上，每个人的活法各不相同。面对同一个客观环境和自然条件，为什么有的人活得痛苦，有的人活得轻松呢？这其中，除了禀赋差异外，就是聪明人懂得调整个人与客观环境的关系，审时度势，超然处世，顺应自然。智者顺时而成功，愚者逆理而失败。

顺应自然，有人认为是一种糊涂，但是，只要抛弃自己迷乱的思想，就能真正发挥具有自主性的自我，这并非如宿命论所言的听其自然。

人对待生活，如果能将自己与自然合二为一，顺应自然地度过人生，那就必定能达到人生无忧无虑的最高的“糊涂”境界。