



让你
纵横职场的
60个心理学诡计

职场心理 魔法书


书立方®
心享悦读

老鸟秘不外传，菜鸟不得不会。
职场中，
与其努力工作，不如聪明处世。

赵丽荣 编著

上海科学普及出版社

· 书立方系列 · 第六辑 ·

职场心理 魔法书



赵丽荣 编著

上海科学普及出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场心理魔法书/赵丽荣编著. —上海: 上海科学普及出版社, 2012.4

(书立方·第六辑)

ISBN 978-7-5427-5218-5

I. ①职… II. ①赵… III. ①成功心理—通俗读物
IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆CIP数据核字 (2012) 第041476号

书立方 第六辑



职场心理魔法书 赵丽荣 编著


本册责任编辑:王佩英

统筹:刘湘雯

上海科学普及出版社 出版发行

(上海市中山北路832号 邮编:200070 <http://www.pspsh.com>)

北京汇林印务有限公司 印刷

制作:  (www.rzbook.com)

全国新华书店经销

开本: 890mm × 1300mm 1/64

印张: 90 字数: 2400千字

版次: 2012年4月第1版 2012年4月第1次印刷

定价: 300.00元 (全30册)

ISBN 978-7-5427-5218-5

版权所有, 侵权必究

邮购电话: 010-65929703

前言

职场是一个没有硝烟的战场，当我们踏进职场的第一天开始，就注定要披荆斩棘，为梦想和成功奋斗。如何跟同事融洽相处？如何搞定上司？如何摆平客户？如何顺利晋职、加薪？如何在职场上面对明刀暗箭，保护自己……从心理学角度上讲，任何人做事都是有原因，有目的的。明白行为背后的心态，远比匆忙决策来得更理智。工作在职场，掌握一些心理学知识，懂得一些心理学效应，方能从容面对一切，淡然处之。

当你面对咄咄逼人的同事时，会领悟到南风法则的效用；当你遇到难以沟通的上司时，会知道反馈效应的妙处；当你想要出类拔萃时，除了工作成绩优秀外，还要做好韦特莱法则的注意事项，超出上司的期望。此外，二八法则决定了带给你效益的客户群；蝴蝶效应会提醒你不要漠视任何一件小事；鲶鱼效应会让你的团队充满斗志；牢骚效应和肥皂水效应则让你学会直面下属的不满，学会技巧性的批评。

有人的地方就是江湖，不可避免会充满各种矛盾和摩擦。职场更是如此，要想纵横其间，自如进退，快速成长，提前成功，《职场心理魔法书》就是送给你再合适不过的礼物了！

第一章▶快乐魔法：好心态决定好未来

- 激活热情，一切大不同——杜利奥定律 6
- 找个足够吸引你的理由——雷尼尔效应 9
- 尽快度过磨合期——磨合效应 12
- 思考和执行都很重要——格瑞斯特定理 15
- 学会赞扬他人——阿伦森效应 18
- 有人批评也是一件好事——吉尔伯特法则 21
- 站高才能看远——隧道视野效应 24
- 有欲望才会有动力——马蝇效应 27
- 别以个人好恶定标准——投射效应 30
- 耳朵总比嘴巴知道得多——斯坦纳定理 33

第二章▶升迁魔法：上司的事就是你的事

- 紧跟你的直属上司——手表效应 36
- 藏芒守拙，表现忠诚——自己人效应 39
- 你想要的，就是我要做的——沃尔森法则 42
- 表现避免大起大落——贝勃定律 45
- 你好，我就好——共生效应 48
- 勇于做别人都不做的事——韦特莱法则 51
- 主动沟通，及时告知——反馈效应 54
- 学会面对上司的训斥——踢猫效应 57
- 多看上司的优点——视网膜效应 60
- 打破常规，让上司眼前一亮——毛毛虫效应 63

第三章▶人情魔法：维护同事，远离是非

- 克制自己，规范行为——破窗效应 66
- 不要跟谁都是铁哥们儿——刺猬法则 69
- 听话听音，杜绝武断——莫斯科定理 73
- 乐于帮助他人——互惠关系定律 77
- 善用“拿来主义”——对比效应 81
- 让自己得到越来越多人的拥护——马太效应 85
- 人言可畏，远离“小道消息”——流言效应 88
- 努力使自己受欢迎——凹地效应 91
- 有效的沟通避免误会——杰亨利法则 95
- 咄咄逼人的气势会招人烦——南风法则 99



第四章 市场魔法：抓住客户，资本升值

- 细节决定成败——蝴蝶效应 102
- 总有客户喜欢的——马斯洛定理 105
- 第一印象很重要——首因效应 108
- 不是每个客户都会给你带来利润——二八法则 111
- 控制自己的情绪——情绪效应 114
- 给客户一个下次合作的理由——配套效应 116
- 果断出手，莫要犹豫——布里丹毛驴效应 119
- 注重自己的口碑——多米诺骨牌效应 122
- 你喜欢看 FIFA，凑巧我就是个足球迷——名片效应 126
- 坚持你的热情——近因效应 129
- 谈判要讲技巧——奥狄思法则 132

第五章 管理魔法：巧妙应对，不做傀儡

- 不要让坏习惯成常态——棘轮效应 136
- 要敢于授权——拜伦法则 139
- 走进下属的工作过程——赫勒法则 142
- 冷静面对下属的牢骚——牢骚效应 145
- 让你的团队充满斗志——鲑鱼效应 148
- 用最少的人做最多的事——苛希纳定律 151
- 批评也是一门技术活儿——肥皂水效应 154
- 不要做个只说不做的上司——模仿效应 157
- 紧盯工作中的员工——华盛顿合作规律 160
- 懂得与下属分享胜利果实——蓝斯登原则 163

第六章 处世魔法：冷静潜伏，智慧行事

- 冷眼看职场潮起潮落——海潮效应 166
- 时刻有居安思危的心——温水青蛙效应 169
- 失败也是一种机会——比伦定律 172
- 要有自己的判断——从众效应 175
- 要学会情绪的自我调节——酸葡萄效应 178
- 一时间解决不掉的事情，就先放一放——酝酿效应 181
- 一切事情的发生，提前都会有征兆——海恩法则 184
- 要经受得住违背原则的诱惑——糖果效应 187
- 在人前表现出努力的一面——梅拉宾法则 189

第一章

快乐魔法：好心态决定好未来



激活热情，一切大不同 ——杜利奥定律

美国自然科学家、作家杜利奥曾提出，没有什么比失去热情更令人觉得垂垂老矣，精神状态的不佳，将导致一切都处于不佳状态中。这个理论，被称为“杜利奥定律”。

成功学大师拿破仑·希尔也曾经讲过这样一则故事：

塞尔玛陪伴当兵的丈夫驻扎在一个沙漠的陆军基地里。丈夫经常外出执行任务，把她一个人留在军队的铁皮房里。因为不认识周围的人，语言又不通，没有人陪她聊天，而她对沙漠燥热的天气也不适应，所以，她就给父母写信，告诉他们自己不想待在这个鬼地方。父亲接到她的信后，只回了她一句话：两个人从牢

中的铁窗望出去，一个看到了泥土，一个看到了星星。

塞尔玛反复读着这封信，体会着父亲的意思，她终于意识到了问题所在，决心要在这片沙漠上找到属于自己的星星。

于是，她开始试着同当地人交流、做朋友，学习当地的纺织、制陶；作为回报，当地人也表现出了他们的友好，把平时储存的、不舍得卖给观光客的陶瓷、纺织品送给她。

渐渐地，塞尔玛对周围事物有了兴趣，对沙漠的动植物也有了研究的兴趣，研究仙人掌的物态，学习关于土拨鼠的知识。兴致来时，还观看沙漠的日出与日落，寻找几万年前当沙漠还是海洋的时候留下的海螺壳。原本很是烦心的环境，最后变成了令人兴奋和流连忘返的景色。

这个故事中，沙漠还是那片沙漠，周围的人也没有变，环境依旧，是什么改变了塞尔玛的认知？正是心态，她正视生活的心态让她产生了一种强烈的探索欲望，激励她把原来恶劣的环境变成了有趣、美丽的住所。这就是“杜利奥定律”的作用。

职场是一个没有硝烟的战场，我们不能保

证随时都激情澎湃，也不能肯定自己永世都默默无闻。当你面对波澜不惊的生活，或者一时之间无法应对的环境时，难免会有厌倦之感，继而会想逃避。

这个时候的你，就需要调整好自己的心态。工作平淡无奇，你可以培养自己的兴趣，多方充电；任务老套无味，你可以拓展自己的人脉，了解其他行业的情况；面对一时解决不了的事情，你可以换个思路，另辟蹊径。消极的等待和自欺欺人的无视都无助于问题的解决或局面的破解，只会增加你的沮丧感。

既入职场，就注定了你的不可逃避。因此，要调整好自己的心态，积极地面对各种问题。无精打采、目光呆滞、不停地抱怨、悲观失望，这些都是职场禁忌。不用去理会这些，命运掌握在你自己的手中，心态决定思想，思想决定行动，行动决定习惯，习惯决定性格，性格决定命运。

趣语妙句

积极乐观的心态，注定了成功速度的快慢。



找个足够吸引你的理由 ——雷尼尔效应



在美国西雅图的华盛顿大学里授课的教授，大部分都拿着比较低的薪水，但他们却没有计较过这个，因为与薪水相比，他们更喜欢这里美丽的自然风光。西雅图市位于太平洋沿岸，被评为“全美最佳居住地”，常年被青山绿水环绕。而且，从校园向远处眺望，还能看到美洲最高的雪山——雷尼尔山峰，如果开车出去，还能够看到“美国的富士山”——圣海伦火山。面对如此优美的湖光山色，大学教授们宁可放弃高



薪，也不愿意离开这里。华盛顿大学教授们的这种偏好，被大学里的经济学教授们戏称为“雷尼尔效应”。

在职场上，很多时候我们也需要找到一个足够吸引自己的理由劝自己坚持和努力下去。企业为了吸引和留住人才，会采取多种方法，或者提高薪水待遇，或者改善工作条件，或者提供培训机会，或者增加出国次数。我们在一个环境中愿意长久地停留，甚至有时还放弃更好条件的诱惑，是觉得在目前的环境中享受到了某种独特的、其他环境所没有的价值和服务。世上没有十全十美的事情，当我们看中这种价值和服务时，就得忍受或习惯这个环境中的某一项或几项“不完美”。

表妹玉洁是一家公司的会计，不知不觉她在这家不大的公司里已经待了10年，成了名副其实的“老员工”。在这10年中，不是没有机会跳槽到其他规模又大、待遇又好的企业中去，但她都放弃了。我曾经不解地问过她：“你们公司老板的脾气又坏，薪金待遇又不算太高，规模也不大，为什么就不愿意离开呢？”她笑了，回答我说：“你不明白，虽然这家公司有

这样或那样的问题，但是我喜欢这里融洽和睦的工作氛围，大家都很敬业，充满了热情；老板虽然脾气差了点，但对员工很关照，愿意与员工一起分享企业成长的结果。外面有几家公司能做到这些呢？”

同样的一件事情，从不同的角度去看，结论就会不同。每个企业都有自己的企业文化和工作氛围，认同企业文化，追随企业的发展战略思想说起来似乎很空洞，有时候却恰恰正是吸引员工留下来的理由。所以，企业与员工在看待彼此的时候，都不要以偏概全，学会欣赏彼此身上的优点。

趣语妙句

没有无缘无故的恨，也没有无缘无故的爱。





尽快度过磨合期 ——磨合效应



战国时期，廉颇和蔺相如是赵国的中流砥柱，廉颇为武将，征战杀伐，战功赫赫；而蔺相如为文官，位居国相，足智多谋，利用机智在外交上让赵国免受奚落。当时廉颇很看不上蔺相如，认为他是靠着伶牙俐齿、口舌之功位居高位的，跟自己简直没法比，就想着找个机会好好羞辱一下他。

蔺相如知道后，就尽量避免跟廉颇碰面。时间一长，蔺相如手下的人看不过去了，认为自己的主人太软弱，应该想办法反击廉颇。蔺相如劝慰大家说：“你们看，廉将军和秦王哪个更厉害呢？”手下人说：“当然是秦王厉害。”蔺相如就说：“我在秦国朝堂上，大声呵斥秦王，羞辱他的群臣，现在怎么会惧怕廉将军呢？我只不过是顾及强大的秦国之所以不敢攻打赵国是因为我和廉颇同在的缘故，如果我们两个人争斗起来，势必会两败俱伤，给秦国可乘之机。

因此，我先考虑国家利益，而后才是个人恩怨。”

不久之后，这话传到了廉颇的耳朵里，廉颇听后感觉很惭愧，于是有了“负荆请罪”这个成语故事，留下了“将相和”的典故。

廉颇和蔺相如的关系，就是在磨合中融洽的。有“磨”就有“合”，不打不相识。这就好比一台新机器，通过一定时期的使用，把表面上的加工痕迹都磨光了，那么就变得更加密合了。

在现代群体心理学中，人们把新组成的群体相互之间经过一段时间磨合而产生更加协调契合的现象，称之为磨合效应。廉颇和蔺相如的“将相和”就是一个典型的例子。

人处职场，与人接触、打交道势不可少。就一个普通的办公室来说，跟同事、跟上司，就存在一个磨合效应。不“磨”不“合”就不会和谐。刚进一个单位，什么都一无所知，不知道公司的工作程序，不知道上司的脾气秉性，也不知道同事的办事风格。没办法，除了多看多听外，还得多问，努力尽快适应自己所处的环境，跟上公司的步伐。

其实，新车最讲究“磨合”，有很多讲究，

如要尽量让新车行驶在不同的路况下（颠簸陡峭的路面除外），这样车子才可以达到 40 千米/时、60 千米/时、80 千米/时等不同的时速，尽量避免在同一车速下行驶太久。这样做的好处是可以让各个挡位的齿轮得到充分磨合，有利于减低油耗；起步时，切忌“轰空油”；时速变化过程需要平稳地过渡，防止急加速或是急减速、急转弯等。甚至还有人总结出了“宜缓不宜急，宜轻不宜重”的口诀。

新入职场也如同“新车”上路，需要注意和调整的方面有很多。调动周围的各种条件，熟悉公司流程、工作规则，明白上司要达到的目标，懂得自己应该做到的程度。尽力用最短的时间通过职场的磨合期，尽快融入到企业内部，让自己与企业运转密切地结合在一起。

趣语妙句

要想达到完整的契合，双方都须作出必要的割舍。





思考和执行都很重要 ——格瑞斯特定理



在一个安静的小岛上，住着一窝儿勤快的蚂蚁。突然有一天，小岛上飞来了一群凶狠的蝗虫，不但抢走了蚂蚁们的食物，还要求蚂蚁们在秋天之前为它们准备好过冬的食物。为了避免遭受灭顶之灾，面对凶狠强壮的蝗虫，瘦小的蚂蚁们只能答应蝗虫们的无理要求。夏天很快就结束了，但是蚂蚁们仍然没有准备好食物。

蚂蚁们各个愁眉苦脸，这时候，一只小蚂蚁向大家建议：用树叶做一只大鸟，蝗虫们是怕大鸟的，这样等蝗虫来的时候，就可以把它吓走。反正左右都是完不成任务，要受到惩罚，不如尝试一下这个新点子，也许就成功了呢。

大鸟做好了之后，蝗虫们正好也来了，看到大鸟后蝗虫们果然非常惊恐，正掉头逃走时，不巧一只小蚂蚁不小心碰到了连接大鸟的绳子，顿时大鸟散了架，成了一片片树叶。蝗



虫们恍然大悟，也更加恼怒，纷纷张开翅膀，露出獠牙，对着蚂蚁们飞了过来……

蚂蚁们的想法是无比美好的，计划得也很周到，但是败就败在执行力上。美国企业家H. 格瑞斯特曾经说过：“杰出的策略一定要有杰出的执行才能奏效。”这是他经过多次成与败的实践后总结出来的定律，人们把这个定律称之为格瑞斯特定理。

也许每个人都会有好的想法，但是有的人实现了，有的人忘记了，有的人错过了。剔除掉其他外在因素，这里边最关键的就是执行力的问题。没有好的执行力，你的想法和计划就不会有完美实现的可能性。

公司聘用员工是创造利润的，当然，老板也希望你能有自己的想法，能提出很多建设性的意见，但更希望的是看到所有决议的结果。好的想法只是一个良好的开端，开花结果，为公司的发展能带来实实在在的好处，才是老板最盼望的。

当年神州数码从联想分离出来时，曾经请麦肯锡公司为其制订了未来5年的发展战略。仔细比较了三个方案后，神州数码从中选择了