

每天学点

心理学

当我们掌握了心理学这一武器后，我们不但可以将不利变为有利，而且能有效地影响他人，合理地利用周围的人与事，使之更好地为自己的管理服务，从而让管理更有效。

总主编◎张仁贤
主编◎孙秀丽



卷之四

卷之四

卷之四

卷之四



校长的气场丛书 4

每天学点

心理学

总主编 ○ 张仁贤
主 编 ○ 孙秀丽
副主编 ○ 梁顺姣 穆静



世界科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

每天学点心理学 / 张仁贤, 孙秀丽主编. —北京:

世界知识出版社, 2013. 8

(校长的气场 / 张仁贤主编)

ISBN 978-7-5012-4512-3

I. ①每… II. ①张… ②孙… III. ①心理学—通俗

读物 IV. ①B84-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 166810 号

责任编辑
责任出版
责任校对
封面设计

侯奕萌
刘 喆
马莉娜
郝亚娟

书 名

校长的气场丛书
每天学点心理学
Meitian Xue Dian Xinlixue

总 主 编
主 编

张仁贤
孙秀丽

出版发行
地址邮编
网 址
经 销
印 刷
开本印张
字 数
版次印次
标准书号
定 价

世界知识出版社
北京市东城区干面胡同 51 号(100010)
www.wap1934.com
新华书店
三河市人民印务有限公司
710×960 毫米 1/16 10 印张
158 千字
2013 年 8 月第一版 2013 年 8 月第一次印刷
ISBN 978-7-5012-4512-3
780.00 元(全 12 册)

版权所有 侵权必究



C O N T E N T S

■ 引 言 以心攻心,有效影响他人 / 001

■ 第一章 懂心理的管理者掌控全局

管理要高效,心理学离不了 / 005

脱离“水深火热”,不妨学点心理学 / 009

懂点心理学,人际关系更美妙 / 013

■ 第二章 社交心理学,细察识别人心

小习惯反映个性特质 / 019

借助小细节发现深心思 / 027

不妨了解色彩与性格的关系 / 035

服饰发型折射内心的渴望 / 041

■ 第三章 洞察人性,学会以心观心

避免刻板效应,发现人的特质 / 048

摘掉光环效应,慎防晕轮效应 / 053

领悟蝴蝶效应,细微处识别心理 / 059

善用出丑效应,拉近人与人之间的距离 / 064

蘑菇定律,将爱洒到角落 / 070

■ 第四章 用心揣摩,善于经营人心

理解牢骚效应,倾听他人的心声	/ 079
罗森塔尔效应,认可他人的不同	/ 084
三明治效应,巧用批评得人心	/ 092
善用情绪效应,调动下属激情	/ 098
蓝斯登定律,让每个人都快乐地工作	/ 102

■ 第五章 巧用方法,发现管理法则

发现搭便车效应,让浑水摸鱼者无所遁形	/ 112
巧用破窗效应,将小差错杜绝在萌芽中	/ 117
活用雁阵效应,协作成就大事业	/ 123
威尔德定理,让我们学会倾听	/ 127

■ 第六章 修炼内心,学会乐活人生

成败决定约翰逊的心态	/ 135
利用首因效应,留下美好印象	/ 139
巧用留白效应,打造自由空间	/ 144
利用共性心理,打开他人心门	/ 147
运用多看效应,激起爱的呼声	/ 151

■ 后 记

引言 以心攻心,有效影响他人



我们每个人在一生中,都会遇到这样或那样的问题和选择。我们随时面临问题,面临选择。诚如波普尔所说:“人生不过是解决问题(All life is problem-solving)。”事实的确如此。我们不停地遇到问题,又不停地解决问题。而在解决问题的过程中,我们就要与形形色色的人打交道。对于这种与人打交道的东西,对于这种需要随时做出决策的情况,不同的人的想法和感受不同。

“我最大的乐趣就在于与人打交道。”

“与天斗,与地斗,与人斗,其乐无穷。”

“我最头痛的就是揣摩人,了解人。太烦心了……”

……

瞧,人们为什么会有如此截然相反的想法和感受呢?原因在于每个人在面对这些事情的时候,心理状态不同。而处于不同的心理状态,自然有着不同的感受:有人快乐,有人烦恼。前者在于,他们发现了与人打交道的奥妙,掌握了与人交往的技巧,清楚不同的情况下人的不同心理,于是他们在人与人、事与事之间巧妙周旋,左右逢源,最终皆大欢喜。而这种人与人交往、处理事情的能力,究其根本是建立在深谙人心的基础上的。

由此看来,倘若我们能掌握一定的心理学知识,不管是与人交往还是处理事情,我们都能从容许多。因此,每天学点儿心理学,利人利己,何乐而不为?

明朝刘基在他的《郁离子》中,曾讲述了一个相当生动的故事。让我们一起看一看:





楚国有个养猴的狙公。每天早上,他都要在庭院中分派手下的猕猴工作,教老猴率领着小猴子上山去,摘取草木的果实,然后他从中抽十分之一的税来供养自己。如果有的猴子摘取的数量不足,狙公就鞭打它们。时间一长,猴子们因为怕死,即使觉得很苦,也不敢违背他的意志。

有一天,群猴聚在一起,一只小猴子就问大家说:“山上的果树,是狙公种的吗?”大家纷纷说不是,是老天爷种的。小猴子又接着问了一连串的问题:“那么如果没有狙公,我们难道不能去采吗?如果我们可以自由去采,我们为什么要仰赖他,还要被他奴役呢?”小猴子的话启发了众猴,于是一天晚上这群醒悟了的猴子趁狙公睡着的时候,打破兽栏,拿走存粮,集体出逃。而那位狙公最后被活活饿死了。

这个故事巧妙地告诉了我们学习心理学的重要性。试想,正是由于小猴子揭露了众猴被蒙骗的事实,启发众猴,于是众猴在醒悟后,一动百动,产生了从众心理,这才造了狙公的反,集体出逃。同样,倘若狙公这个管理者能把握众猴的心理,及时调整自己的驯猴策略,他又怎能落个活活被饿死的下场呢?

所以说,学点儿心理学非常重要。当我们掌握了心理学这一武器后,我们不但可以将不利变有利,而且能有效地影响他人,合理地利用周围的人与事,使之更好地为自己的管理服务,从而让自己的管理更有效。

因此,不妨从此刻开始,让我们化整为零,每天学点儿心理学,让我们的管理更有效!

第一章

Chapter·01

懂心理的管理者掌控全局





先来看一个小故事：

有位老人，家里养了很多猴子。这些猴子不喜欢吃香蕉，也不喜欢吃桃子，它们最喜欢吃栗子。

贪吃的猴子们总也吃不够，它们经常为栗子打得头破血流。眼看栗子就快被吃光了，老人只好找来猴子进行谈判。

老人问猴子：“家里剩的栗子不多了，以后你们每只每天吃7颗栗子，好不好？”

猴子们一听，每天都有7颗栗子吃，高兴得又蹦又跳。

老人继续说：“那就每天早上吃3颗，晚上吃4颗吧。”

早上比晚上少吃了一颗，猴子们一听都不高兴了。

老人想了一想说：“要不早上吃4颗，晚上吃3颗，好不好？”

早上比晚上多吃一颗，猴子们说：“太好了！太好了！”

老人一看猴子们挺满意的，就哈哈大笑：“好啊！就按咱们说的方法去做吧！”

这是一个听起来特别好笑的故事，也是许多家长讲给孩子的睡前故事。但是当我们在笑罢之后，思考一下，这其实是一个发人深思的管理学故事。

试想一下，同样是分栗子，两种分法，产生了两种截然不同的效果。而老人在分栗子时，极巧妙地利用了众猴心理，从而达到让猴子满意，自己也满意的目的。而老人能做到这一切，就是基于他对猴子心理的了解。

这个故事提醒我们，每一位优秀、成功的管理者，都应该是一位业余的心理学家。一个懂得心理学的管理者应该在认清别人之前先正确地认识自己，知道自己要达到怎样的目的，主动进行自我心理的调适和完善，以便在掌好权、用好权的过程中始终保持清醒的头脑，防止陷入心理误区，并在实际工作中运筹帷幄，提高管理效率，使自己成为成功的管理者。

管理要高效,心理学离不了

什么是管理?管理(Manage)是社会组织中,为了实现预期的目标,以人
为中心进行的协调活动。它包括四个含义:管理是为了实现组织未来目标
的活动;管理的工作本质是协调;管理工作存在于组织中;管理工作的重点
是对人进行管理。

从管理的定义来看,它道出了管理的真谛。诚如“科学管理之父”弗雷
德里克·泰罗所说:“管理就是确切地知道你要别人干什么,并使他用最好
的方法去干。”(《科学管理原理》)。在泰罗看来,管理就是指挥他人能用最
好的办法去工作。

一、管理就是了解人

在管理中,人是必然的一个要素,也是管理成功的一个关键要素。而人
是有心理活动的个体,因此,倘若想了解他人,就要学会了解人的心理。当
我们了解人的心理后,其后的行动就变得简单多了。

在《三国演义》中,赵子龙血战长坂坡,杀死曹操手下名将五十余人后从
乱军中救出小阿斗刘禅的故事,人们可谓耳熟能详。不过,这个故事再
有名,也敌不过一句歇后语:刘备摔孩子——收买人心。说到这个俗话,咱们
穿越回古代,来看看此事发生时和发生后的故事:

三国时期,当阳长坂坡之战是曹操、刘备两军的一次遭遇战,骁将赵云担
当保护刘备家小的重任。由于曹军来势凶猛,刘备虽冲出包围,家小却陷入曹
军围困之中,赵云拼死刺杀,七进七出终于寻得刘备之子阿斗,赵云冲破曹军
围堵,追上刘备,交还其子。刘备接子,掷之于地,愠而骂之:“为汝这孺子,
几损我一员大将!”赵云抱起阿斗,连连泣拜:“云虽肝脑涂地,不能报也。”



此事之后,除了诸葛亮、关羽和张飞等人,赵云也成了刘备身边的铁杆勇将。试想一下,刘备在当时为什么会有这个举动呢?这实际上就是刘备对心理学知识的一个巧妙运用。此举是刘备内部公关驭人术的一次表演,它精彩在不但收买了赵云誓死随主之心,又教育和感化了当时在场的所有文武随从,起到一箭双雕的作用。因此后人诗赞曰:“曹操军中飞虎出,赵云怀内小龙眠。无由抚慰忠臣心,故把亲儿掷马前。”

我们往此事之后看,刘备手下的文臣武将为其甘愿肝脑涂地,人称卧龙的诸葛亮更是心甘情愿对蜀汉天下忠心耿耿,为之鞠躬尽瘁。这不能不说是刘备深谙心理战术的高明之处。唐朝诗人白居易说:“动人心者莫过于情。”情动之后心动,心动之后理顺。我们可以说,放在现代,刘备绝对是心理学的高手,他深谙心理学的真谛,否则,他不会做出如此惊世骇俗“摔子”的举动。

你还别说,我们再看后来刘备的管理,是不是相当轻松?文有以诸葛亮为首的智囊团,武有以关羽、张飞和赵云为首的猛将。最后,刘备以一介书生,最终成就了蜀汉天下。这是不是可以佐证“懂点儿心理学,管理更高效”这个道理呢?

由此可见,心理学对管理的好处可谓多矣。

二、心理学是管理的一门利器

现代企业管理如同古代的兵家作战,管理者必须掌握心理学这门武器。因为这门武器教会我们与人打交道。而人,这个世界上最富情感的群体,其不同于动物之处就在于重情。因此,倘若管理者掌握了心理学,了解了人的心理,在与人相处时,就能游刃有余。例如,现代管理学中的“情感投资”,就是利用人心理学的原理,使之成为调动人积极性的一个重要的手段。

东方市港务中学原是八所港务总公司兴办的一所子弟学校,2005年4月才移交东方市人民政府管理。移交地方政府管理一年多,由于种种原因,地方财政仍无法按2006年7月新一轮套改工资标准发放学校在编教师员工的工资,导致学校在编教职员工心理极不平衡,思想很不稳定,严重地影响了教职员工的工作积极性。

校长张国雄于2007年8月刚调任该校校长后,他做的第一件事就是积极地向市委、市政府乃至省政府反映,争取各级政府的重视和支持。2008年1月,经过张校长的努力,该校在编教职工的新套改工资的问题得以解决。校长的此举不但避免了可能引发的过激性行为,稳定了教职工的思想,而且使整个学校教职工表现出了前所未有的工作热情和积极性。此外,当张校长了解到学校一部分资深的教师因没有机会支边支教而一直无法评职,他一方面及时调整工作安排,一方面积极向市教育局反映,争取指标给他们下乡支教,使他们次年顺利地评上了高级职称,从而使他们全身心地投入学校教育教学工作,更好地发挥了他们应有的作用。

在这两件事的处理中,张校长其实就是在实行“情感投资”的心理学管理效应。管理心理学认为:人际关系形成包括认知、情感和行为三方面的心理因素的作用,其中情感因素起着主导作用。而情感对于人的实践活动的作用又具有积极和消极的双重性。如果管理者对下属的正面情绪、主导情绪的影响力不大,那么员工的负面情绪就有可能蔓延扩散。因此,在管理中,管理者要想使正面情绪、主导情绪的感染力得到强化,就要真诚地去关心员工,动之以情,打开他们的心扉,扣动他们的心弦。只有感情上的共鸣,才能有效地缩短人与人之间的距离,使人际关系呈现融洽、和谐的状态。

当前,在商品经济的冲击下,即使是学校教育也受到不同程度的影响,教师队伍不稳定的因素依然存在。因此,更需要身为管理者的校长细致地工作,具备较高的领导艺术。其中,重视情感投资,充分发挥情感投资在学校管理中的作用,努力营造一种融洽、和谐的人际关系,最大限度地调动广大教师的主动性和积极性,发挥他们的特长和潜能,把教师的心凝聚在教育教学工作上,这是当前在学校管理中必不可少的方面。

其原因就在于,倘若领导者清楚,一个人生活在温馨友爱的集体环境里,由于相互之间尊重、理解和容忍,会产生愉悦、兴奋的心情,工作热情和效率就会大大提高;相反,一个人生活在冷漠、争斗和尔虞我诈的气氛中,情绪就会低落、郁闷,工作热情就会大打折扣。那么,领导者应在实施“情感投资”时,紧紧抓住一个“心”字,与下属互相交心、互相关心、以心换心,从而达





到心心相印、同心同德、共同一心干事业。

所谓“人心齐，泰山移”，当人心齐了之后，又何愁事业不成功呢？对此，美国钢铁大王卡内基说：“将我所有的工厂、设备、市场、资金全部夺去，但只要留住我的组织人员，四年之后，我仍是一个钢铁大王。”可见，卡内基也是一个心理学高手。他清楚地认识到了人的重要，人心的重要，于是他极其重视对人才的培养、选拔和爱护。

深谙心理学，不仅利于内部管理，也利于企业的运作。在这一点上，美国一家航空公司的总裁建立在心理学基础上的管理模式，可以向我们证明心理学在管理中的妙用。

西南航空(Southwest Airlines)是美国一家总部设在得克萨斯州达拉斯的航空公司。它通常被称为美国西南航空公司。它以“廉价航空公司”而闻名，是民航业“廉价航空公司”经营模式的鼻祖。运行在机票高昂时代的这家公司，何以获得如此名声？这与其懂心理学的管理者赫伯·凯莱赫的管理密不可分。

赫伯·凯莱赫，西南航空公司的创始人和首席执行官。1966年，法学院毕业的他在银行家洛林的建议下，效仿太平洋西南航空公司，在得克萨斯州建立一家专飞州内航线的低成本航空公司。从公司运营开始，以赫伯·凯莱赫为首的管理层就牢牢抓住消费者心理，采用简单配餐而且没有额外服务的短程航线策略。这种策略表面上看起来“不正当”，但由于它符合了那些短程乘客的心理需求——低票价、可靠安全、高频度和方便的航班、舒适的客舱和旅行经历、一流的旅游项目、简便的候机楼登机流程，以及友善的客户服务，最终以低成本战略赢得了在美国航空业日渐衰退的大环境下的大胜利。同时，西南航空公司采用的这种战略，明智地避免了与美国各大航空公司的正面交锋，让弱小的自己先成长起来，另辟蹊径去占领别人不屑争取但却是潜力巨大的低价市场，由此使公司获得茁壮成长。

如今，美国西南航空公司的低价格政策，不但打破了美国航空业统一实行民航局批准的高票价规则，而且成功地实行了双重票价——高峰票价和低峰票价。它使飞机成为真正意义上城际间快捷而舒适的“空中巴士”，不但为乘客提供安全、舒适的服务，满足了乘客的心理需求，也为自己的企业

运营明确了定位。由此也获得了我们前面提到的称号——民航业“廉价航空公司”经营模式的鼻祖。

赫伯·凯莱赫确定的这种企业运营模式,其实质就是符合了消费心理学,在这种运营模式下,由于其准确地抓住了特定人群的特定心理,自然就获得了企业经营的成功。当然,这种成功还包括他对企业员工心理的把握,这一点,我们在本套丛书的另一本《世界著名管理大师的智慧》中还会提到,在此不赘述。

所以说,在现实管理中,企业管理者若能深谙人心,加之招贤纳士,稳住人才,就会形成企业内部众志成城,这个企业就能在激烈的竞争中立于不败之地。而无数的事实已经证明,在高科技快速发展的今天,心理学知识为管理者带来的收益,已大大超过企业通过扩大生产“硬件”规模而产生的效益。因此,学习心理学,掌握心理学的相关知识,已经成为许多成功企业家的制胜法宝。同理,因深谙心理学的知识,并能将之巧妙运用到自己的管理中的管理者,由于其对待下属的态度、方法的改变,也使得众多企业长胜不衰,或是遇低谷而百折不回。

脱离“水深火热”,不妨学点心理学

心理学除了对管理者经营企业、从事管理提供极大的益处,重要的是,懂点儿心理学,对管理者个人生活也起到相当重要的作用。

《心理学大辞典》中认为:“情感是人对客观事物是否满足自己的需要而产生的态度体验。”同时一般的普通心理学课程中还认为:“情绪和情感都是人对客观事物所持的态度体验,只是情绪更倾向于个体基本需求欲望上的态度体验,而情感则更倾向于社会需求欲望上的态度体验。”

作为一门研究人类的心理现象,心理学涉及知觉、认知、情绪、人格、行



为和人际关系等许多领域,也与日常生活的许多领域——家庭、教育、健康等发生关联。因此对于人际沟通,了解一个人的心理活动、家庭关系、夫妻关系、子女教育等有帮助,也可帮助自己有好的心态,有助于身心健康。

一、心理学令自己心情愉悦

下面这个故事从心理学的角度来看,恰好告诉我们懂点儿心理学的重要作用:

有一个老婆婆,有两个女儿,一个嫁给了卖伞的,一个嫁给了染布的。晴天时,老婆婆愁卖伞的女婿无生意,雨天时,又担心染布的女婿染好的布晒不干。天天是那样忧愁,在愁闷中,老婆婆的头发白了许多。

有人对她说:“你何不在晴天时想想染布的女婿,雨天又想想卖伞的那个,不就天天开心吗?”老婆婆豁然开朗,从此快乐了起来。

在这个故事中,年迈的老母亲在晴天担心大女儿的雨伞买不出,雨天又担心二女儿的布料卖不出去,天天为她们担忧,为此自己相当不开心。但是她不知道,太多的人正对她羡慕不已:“她真幸福,晴天二女儿有钱赚,雨天大女儿能赚钱!”相反,当她听从别人的建议,改变自己的想法时,自己就变得快乐起来。

这说明看待同一件事视角不同,心情便迥然不同。从悲观的角度看,老人日日苦恼;从乐观的角度看,老人则天天高兴。也告诉我们,倘若我们懂得心理学,能自己调整自己的心态,换个角度看问题,我们又怎能不快乐呢?这样一来,我们就天天生活在快乐之中,随时随地能让自己以乐观和自信的心态看事情,由此看来,我们就会带着自己的好心情看待事情、做事,何愁身体不健康、工作不顺利呢?

美国卡内基梅隆大学的心理学教授谢尔登·科恩博士领导了一项研究,结果显示,如果你心情愉快、无忧无虑,就会身体健康。

研究者让身体健康的志愿者们首先接受了一次情绪测试,来测定他们的情绪是趋向于积极的还是消极的,也就是他们感到高兴、舒适、快乐或是焦虑、沮丧、敌对的频率。接着志愿者的鼻子上方被喷射一种能够引起感冒的可恶的微小细菌——鼻病毒。然后研究者们观察那些志愿者,看谁先感

染上感冒,并等着看那些不幸患病的人表现何种感冒症状。结果发现,情绪一贯积极乐观的人遭受鼻病毒侵袭时,相对来说不太容易感染疾病。

那么,情绪究竟是怎样影响人的健康的呢?简单地说,当大脑“轻松愉快”的时候,它会向各个器官发出有助于保持身体健康的信号。埃莫里大学医学院的医学副教授、影片《好莱坞医生》的作者尼尔·舒尔曼博士说:“这就像是你的情绪释放的一种麻醉剂,只要改变情绪就可以通过神经系统和激素对身体的其他部分产生影响”,“保持健康的情绪可以有效地降低感冒、肺炎甚至癌症发生的可能性。”

另外,心情轻松愉快的人往往比消极紧张的人有更好的保健习惯。他们更容易有充足的睡眠,进行有规律的身体锻炼,而且他们体内某种紧张激素的含量较低。

作为管理者,我们总是承受着巨大的压力:处理不完的旧问题,不断涌现的新问题,企业发展的方向,下属的状态……诸如此类的那些问题,不断地充斥在我们的头脑中,于是我们不得不每天殚精竭虑地工作着。而在这些管理者中,学校的校长;同样承受着巨大的压力。比起一般教师,校长的心理负荷要大得多:学生的安全、教学的质量、教师的议论、家长的评价等。

除此之外,校长在工作之余,还要为个人的生活而忧心:最近家中父母的身体如何,孩子的学业怎样,妻子(丈夫)的心情如何,自己的身体情况……面对这种种事情,倘若我们没有一个好的心态,不能合理地调整心态,那么我们将生活在“水深火热”之中。

二、心理学让我们明确角色

同样的道理,当我们学了心理学,懂得了人的心理状态,了解了隐藏在人的动作、行为背后的奥妙后,我们会发现,其实自己可以活得很快乐、很轻松。

有一天,英国女王伊丽莎白参加应酬很晚才回家,回来后发现卧室的门紧关着。女王站在门外一边敲门一边用对待大臣的口气说:“伊丽莎白女王回来了,开门。”丈夫菲利浦亲王故意问:“是谁在敲门?”女王回答:“是女王。”菲利浦亲王没有开门,她又敲,菲利浦亲王又问,最后,女王意