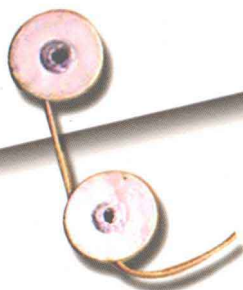


只有洞悉他人，认知自我，
才能驰骋职场，平步青云！



ZHICHANG

李世强/编著

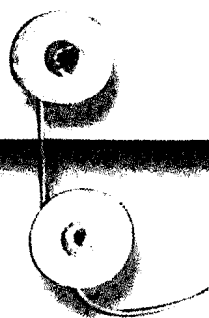
深入浅出

职场

心理学

职场如战场，任何一场较量都蕴含着无穷的智慧。
每一场心理的博弈都流露出**无限的机遇**。

 中国长安出版社



ZHICHANG

深入浅出

李世强/编著

职场
心理学

图书在版编目(CIP)数据

深入浅出职场心理学 / 李世强编著. -- 北京 : 中国长安出版社, 2011.4

ISBN 978 - 7 - 5107 - 0398 - 0

I. ①深… II. ①李… 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 070735 号

深入浅出职场心理学

李世强 编著

出版:中国长安出版社

社址:北京市东城区北池子大街 14 号(100006)

网址:<http://www.ccapress.com>

邮箱:[ccapress@ yahoo.com.cn](mailto:ccapress@yahoo.com.cn)

发行:中国长安出版社 全国新华书店

电话:(010)85099947 85099948

印刷:北京市业和印务有限公司

开本:710mm × 1000mm 1/16

印张:18

字数:190 千字

版本:2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

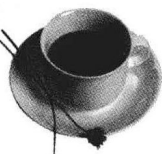
书号:ISBN 978 - 7 - 5107 - 0398 - 0

定价:29.80 元



序 言

Foreword



职场犹如战场。任何一个在职场中奋斗、拼搏的人，都不得不面对上司、同事、下属以及办公室中各种形形色色的人群。而在除了面对职场中的人之外，还需要懂得如何取得老板的赏识、上司的信任，以及和同事的相处、对下属的驾驭能力、与客户的沟通。总之，职场就是一个小型社会，在这里，只有懂得职场中的心理战术，才能够在职场中游刃有余、步步高升。

心理学是从19世纪哲学中分支出的一门学派，在全球流传已经有上百年。心理学是一门探索科学奥秘，洞察他人内心的一种神秘、深奥的学科。因为其独特性和神秘性，使得全球无数人对其推崇有加。而在职场中，如果一个人能够熟练掌握心理学，那么对客户销售自己的产品时就会变得更加顺利；在职场沟通中也会更加轻松；在管理下属时，难题也会迎刃而解。

每一个人在职场中都扮演着不同的角色，但不管你是怎样的角色，只要学会和掌握了职场心理学，就能够在复杂的职场中驰骋沙场而游刃有余；只要能够熟练运用职场心理学，就能在这片天地间左右逢源、如鱼得水。

法国一位著名的作家罗曼·罗兰曾经说过：人类一切生活，都是心理活动。因此，现实生活当中的每个方面都离不开心理



学，而在职场如战场的今天，掌握心理学，更是可以让你能够获得上司的青睐、同事的拥护、下属的敬仰。

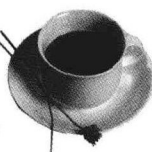
《深入浅出职场心理学》从现代职场中每一位员工及管理者经常遇到的问题出发，引用伟人的思想，再以心理学的角度剖析，同时加上通俗易懂切幽默谐趣的事例，为每一位在职场打拼的人指明一条阳关大道。

每一个人在职场中都会有一个目标和一个理想，而职场心理学可以使你更快捷地完成目标及理想。本书从洞察领导心理、观测同事心理、了解下属心理等多个方面入手，总结职场成功经验、吸取失败教训，让大家在职场中懂得如何识别他人心理，让每一位读者在职场这个战场上，早日成为叱咤风云、傲视天下的职场骄子。



目 录

Contents



第一章 洞察上司心理——与上司相处有学问

不要自作主张替上司做主	3
学会如何与老板沟通	5
勇敢去敲老板的门	8
巧妙地给上司献计	12
学会适应上司的风格	14
切勿挑战上司的权威	17
用表现吸引上司的目光	19
做一个让上司离不开你的人	22
多为老板着想	24
维护上司的尊严	27
学会适应不同脾气的上司	28

第二章 职场读心术——读取同事心理玄机

爱打探别人隐私的人	35
创造和谐的办公室	37
学会和不同性格的同事相处	39
职场友情不简单	43
不做办公室的“大嘴巴”	46
恰当把握与同事的距离	48
关系比能力更重要	50
莫戴有色眼镜看同事	52



和同事的说话之道	55
学会和不喜欢的同事共事	58

第三章 职场驾驭力——控制下属的心理学

做一个谦逊的领导	63
要懂得宽容下属的过错	65
与下属建立信任和合作的关系	68
批评要讲究艺术	71
做一个善于倾听的领导	74
对待下属的“逆反心理”要妥善处理	76
做一个让下属敬佩的领导	79
大胆任用能力强于自己的下属	81
让沟通更有效	84
善用危机心理激励下属	86

第四章 窥探心理——通过肢体读懂人心

透过眼睛看人心	91
名片中的门道	92
看人要准 行事要谨	95
行为举止透露玄机	97
从握杯动作看心理	99
办公桌上看心理	101
面部表情泄露天机	103
坐立姿势有端倪	105
通过言谈了解性格	108
读懂微笑背后的含义	111

第五章 职场生存术——办公室处事哲理多

提防被他人利用	117
糊涂一些 反而更好	120
用自嘲化解危机	122
“古德定律”的奥妙	125
把隐私吞到肚里	127



机会面前 无需谦让	129
“华盛顿合作定律”的精髓	132
工作中切勿树敌	134
学会向他人赞美你的同事	136

第六章 职场解压——积极向上 放飞心灵

成功之前总是有许多困难和迷障	141
心态成就事业	143
对工作要充满激情	146
不断学习才能晋级	149
提升来源于自信	152
因为每个人最在意的都是自己	154
不要在职场中抱怨	157
闹情绪是职场最大禁忌	160
给自己定位要准确	164
减轻压力 放飞心灵	166

第七章 职场攻心术——拿下客户 提升业绩

了解客户的心理	173
让顾客高兴地“上当”	176
诱导顾客暴露本意	178
通过细节了解客户秉性	180
善于调动客户的胃口	181
视线变化体现客户内心想法	184
擅于站在客户的立场思考	186
兴趣是生意的开始	189
谈判是一种心理博弈	192
与客户沟通要讲效率	196

第八章 职场升迁术——快乐才能高升

幽默是最好的润滑剂，也是最好的烟幕弹	203
充满热情的工作	207
让工作充满惊喜	209



安于现状 = 平庸	212
享受工作更要懂得生活	215
成为职场最受欢迎的人	218
不要在职场中混日子	220
做事要懂得积极主动	222
丢掉枯竭心理 重燃职场激情	225
让员工都拥有快乐心理	228

第九章 职场防身术——防人之心不可无

面对小人谣言要冷静	233
时刻提防小人抢功	235
两招克制进谗小人	237
慧眼识珠 认清小人	240
小人之心源于自卑	241
学会淡化同事的嫉妒心	244
提防小人算计	246
认清职场各种小人	248

第十章 看穿职场——机遇造就升迁

升迁要善于抓住机会	253
客户是晋升的有力杠杆	255
努力工作得到上司认可的前提	257
让竞争对手给你提个醒	261
好人缘是晋升的铺路石	264
找个扶摇直上的梯子	267
同事关系一定要融洽	269
创新让你卓尔不凡	272
努力为自己创造贵人	275
找好机会并主动出击	278

第一章

洞察上司心理

——与上司相处有学问





不要自作主张替上司做主

如果你的上司是一个愿意倾听你的意见的人，那么你可以大胆说出你的想法和看法。但需要特别注意的一点就是，即使你的意见是对的，也不要强迫他采纳，更不能自作主张，替他做主。

在现代职场中，我们千万不能走进一个误区，即便是你深得上司的赏识和重用，也不能因此狂妄自大，认为自己可以擅自作一些决定。你要永远把上司放在第一位，任何一个关键性的决定都要经得上司的同意，哪怕你只是走一下“形式”，也很有必要。问题的关键不在你作的决定上，而在于你是不是尊重你的上司，有没有忽略他的存在。

周络苏年轻干练、活泼开朗，进入企业不到两年，就成为主力干将，是部门里最有希望晋升的员工。一天，公司经理把她叫了过去：“小周，你进入公司时间不算长，但看起来经验丰富，能力又强。公司开展了一个新项目，就交给你负责吧！”

受到公司的重用，周络苏欢欣鼓舞。恰好这天她要去上海周边某城市谈判，考虑到一行好几个人，坐公交车不方便，人也受累，会影响谈判效果，如果打车一辆坐不下，两辆费用又太高。她思来想去觉得还是包一辆车好，经济又实惠。

主意已定，周络苏却没有直接去办理。几年的职场生涯让她懂得，遇事向上级汇报是绝对有必要的。于是，她来到经理办公室。“老板，您看，我们今天要去，这是我做的工作计划。”周络苏把几种方案的利弊分析了一番，接着说：“我决定包一辆车去！”汇报完毕，周络苏满心欢喜地等着赞赏。没想到的是，经理板着脸生硬地说：“是吗？可是我认为这个方案不太好，你们还是买票坐长途车去吧！”周络苏愣住了，她万万没想到，一个如此合情合理的建议竟



然被驳回了。她大惑不解：没道理呀，傻瓜都能看出来我的方案是最佳的啊。

其实，问题就出在“我决定包一辆车去”这句自作主张的话上。周络苏凡事多向上级汇报的意识是很可贵的，但她错就错在措辞不当。在上级面前，说“我决定如何如何”是最犯忌讳的。如果周络苏能这样说：“经理，现在我们有三个选择，各有利弊。我个人认为包车比较可行，但我做不了主，您经验丰富，您帮我作个决定行吗？”上司若听到这样的话，绝对会做个顺水人情，答应你的请求，这样才会两全其美。

罗马执政官马西努斯围攻希腊城镇帕伽米斯的时候，由于城高墙厚，士兵们死伤惨重却仍然未能攻占这座城镇。最后，马西努斯发现城门是最薄弱的环节，于是打算集中兵力猛攻城门。但要攻打城门就必须用到撞墙槌，当时军中并没有这种器械。马西努斯想起几天前他曾在雅典船坞里看过两支沉甸甸的船桅，就马上下令把其中较长的一支立刻送来。

然而，传令兵去了多时，桅杆仍未送达。原来，是军械师与传令兵发生了争执：军械师认为短的那根桅杆才能真正发挥作用，不但攻城效果比长的那根要好，而且运送起来也方便，他甚至花了不少时间画了一幅又一幅图来证明自己的专业，而传令兵则坚持执行命令，既然上司要长的桅杆，他的任务就是让人把长桅杆送到上司面前。

面对军械师喋喋不休的说辞，传令兵不得不警告他，他们的领袖是不容争辩的。他们都了解领袖的脾气，军械师终于被说服了，他选择了服从命令。在士兵离开以后，军械师越想越觉得自己的想法是正确的，他觉得服从一道将导致失败的命令是毫无意义的，于是，他竟然违抗命令送去了较短的船桅。他甚至幻想着这根短桅杆在战场上发挥功效，使领袖不得不赏赐他许多战利品以赞扬他的高明。

马西努斯见送来的是那根短的桅杆很生气，马上召来传令兵，



要他对情况做出合理的解释。传令兵忙向他汇报说军械师如何费时费力地与他争辩，后来还承诺要送来较长的桅杆。马西努斯对这名军械师的自以为是深感震怒，于是，他下令马上把这名军械师带到他面前来。

又过了几天，军械师才到达。他并没有察觉到领袖的震怒，反而为能够亲自向领袖阐述自己的正确理论而洋洋得意。他仍然以专家自居，滔滔不绝地说了许多专业术语，并表示在这些事务上专家的意见才是明智的。马西努斯见军械师仍然不改其说大话的老毛病，十分生气，立刻叫人剥光他的衣服，用棍子活活地将他打死。

这名军械师可能死后也不会搞懂自己错在什么地方，他设计了一辈子的桅杆和柱子，还被推崇为这方面最好的技师，凭他的经验，他知道自己是对的，因为较短的撞墙槌速度快、力道强，更适合攻城。他可能永远也没办法想通，他费尽口舌向统帅解释了大半天，为什么统帅仍然坚持他的无知呢。

现实生活中，像军械师这样自以为是的人随处可见，即便在上司面前也不懂得收敛。虽然我们不能否认他们的聪明才智，但是这却犯了领导的大忌，他们或许能接受你的意见，而绝对不容许你替他作决定，你的越俎代庖，会让他觉得你是自作聪明，对他不够尊重。所以，记住：献策，而非决策。

作为上司手下一名谦虚、聪明的下属，你要把你的决定以最佳的方式告知给他，从主动的提议变成被动的接受；切忌急躁粗暴，要多倾听和征询上司的意见和建议，少做一些不容辩驳的决定和争论，即使你可能是对的。



学会如何与老板沟通

沟通被认为是现代企业最高的一种境界，号称日本“经营之神”



的松下幸之助认为：“企业管理过去是沟通，现在是沟通，未来还是沟通。”同事之间的合作离不开彼此之间的沟通，和上司之间的相处更是需要良好的沟通技巧。

作为一名员工，能否与老板相处融洽，是否能够得到上司的青睐，主要取决于你与老板的沟通是否畅通。当然，与自己的老板成功交流，并不是一件容易的事情。由于老板性格不同，处理事情的方式也会存在着差异，员工要摸透老板的脾气秉性才能找到合适的沟通方式。

在职场中，每一个员工素质不同，有的性格开朗喜欢和人交流，有的却天生不善于言辞。无论是哪种类型的员工只要用心善于观察、善于学习，有意识地培养自己在这方面的能力，你会获得意想不到的收获。

尽管老板的类型多种多样，但总能找到共同点和突破口，只要你稍加用心就可以避免一些失误，提高自己应对老板的能力，找到与老板交流的方法。如果在出现失误或是误会的时候，你一味地逃避领导的目光，不加以解释和交流，就会造成不可挽回的后果。

小赵在公司已经有两年了，虽然工作不是公司里做得最出色的，但是业绩也比较好，可算是比上不足比下有余。最近，他们分公司要来个新的经理，大家都在为迎接新经理的到来，忙得不亦乐乎。一天，由于早上堵车小赵上班迟到了一会儿，刚到公司就发现新上司已经来了，而自己的迟到已经被上司发现了。小赵暗暗地考虑是不是应该向领导解释一番，但是怕给上司留下不好的印象就作罢了。

过了一会儿，小赵正在工作的时候，经理把他叫进去了，问他关于正在处理的一单业务。小赵说：“因为最近很忙，这件事就往后拖了一下。”新经理听小赵这样说，也没说什么就叫他出去了。小赵以为经理没有在意自己迟到的事情，于是就放宽了心。

“可是，不久之后小赵听到同事说经理对他很不满意，上班迟到还办事没有效率，上班第一天看到的就是这样，可以想象平常是什么样子。小赵都不知道自己怎么犯在了领导的手里，但是要改变这



样的印象，的确不容易了。

由于小赵没有及时和经理进行有效的沟通，不仅造成了不必要的误会，还给经理留下了不好的印象。试想如果小赵能够及时地向经理解释自己迟到的合理原因，那么就会得到经理的谅解，对于自己以后在公司的发展有很大的帮助。

有效沟通的目的就是让上司了解你的想法，取得共识，发现问题，并最终解决问题。具有良好的沟通能力的员工，可以很好地表达出自己的想法，获得别人的理解和支持，从而与上级、同事和客户保持良好的关系。沟通技巧较差的人常常会被别人误解，给别人留下不好的印象，甚至造成严重的后果。

陈洁进入一家公司后不久，便被安排从事客服工作。但是，由于陈洁的性格过于内向，平时不注意和同事交流，工作上遇到难题，也不敢向上司请教。有的时候，即使上司交代下来的任务她不明白也不会向上司提问，只有自己苦恼然后按照自己的理解方式去做，结果总是与上司的最初意图相差很远。对于这种情况，上司经常教育她要注意做事的方式方法，但是陈洁还是没有太大的改善。一次，因为缺乏沟通的技巧，得罪了公司的一个重要客户，致使公司失去了一笔很大的订单。上司感到十分无奈，只好辞掉她，并语重心长地对她说：“如果不改掉自己不善于沟通的缺点，也许不会找到适合自己的工作，更不会取得很好的成绩。”

在日常的生活和工作中，每一个人都会遇到各种各样的沟通问题，和同事相处需要沟通、和客户谈生意需要沟通、和上司相处也需要沟通，只有善于沟通的人才能在生活和职场中如鱼得水游刃有余。

百度是一个充满个性、自由、张扬的网络公司，它也主张员工的自由交流，希望在网络环境下做到百分之百的畅通。百度的管理，以效果为最终目标，至于达到效果所经历的方法和过程，尽量忽略不计。技术人员为完成任务可以随时和他需要的伙伴展开讨论，对象可以是自己的部门主管，也可以是李彦宏本人。百度有一种“cc



（抄送）文化”，既每一个人都可以把他的观点直接和他的上司或是组员说，也可以把自己的观点发送到所有你认为应该知道的人的信箱里去。如果认为有必要的话，你可以把对你的观点感兴趣的人组织起来进行一个讨论会，这些人可能包括高层、同部门或是不同部门的人。正是因为百度保持着上司与下属、员工与员工、部门与部门之间的良好沟通理念，百度才能在激烈的竞争中脱颖而出，取得巨大的成就。

保持良好的沟通环境，掌握独特的沟通技巧是在职场上立于不败之地，取得上司青睐的秘诀。作为员工和老板交谈一定要考虑时机、场合、上司心情、客观环境等因素，否则，即使是诚实的语言也会犯错误，招致上司的反感和不满。

一般情况下，员工向老板汇报工作时，一定要坦然、自如、充满自信。当你坐到老板面前时，身体可以稍微往前倾一倾，以表现出你对他的尊敬。一定要避免过分胆小、拘谨、谦恭、唯唯诺诺的说话态度，也不要一味地附和趋炎。这样只能有损自己的人格，反而却得不到老板的重视与尊敬，相反会引起老板的反感和轻视。

和老板沟通时，说话方式上要尽量做到心平气和，避免发生冲突。随意地顶撞老板让老板难看，最后吃亏的还是你自己，面对老板的批评要以低调的方式回答老板：“我想知道我做得对不对”，“如果不对，我该怎么改正”等，只要以谦虚合理的方式说话，相信你必然会受到老板的喜欢。



勇敢去敲老板的门

有没有觉得你的工作和收入不成正比？有没有觉得老板应该给你加薪了？当然，大家都喜欢加薪，但是老板是不会轻易给员工加薪的。因为你多干活儿少拿工资他最乐意不过了，差价越多，他得