

Workplace hearts  
and minds operation



# 每天学点 职场攻心术。

宋豫书 等编著



- ♥ 洞悉职场心理，  
是每一个职场人的基本功！
- ♥ 实用的职场攻心术，  
让你瞬间获得好感，快速提升人气。



化学工业出版社

Workplace hearts  
and minds operation



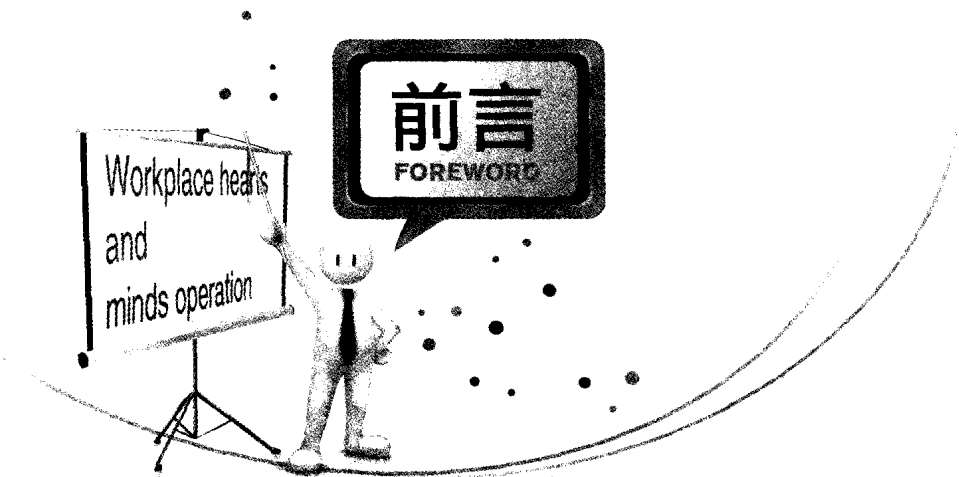
# 每天学点 职场攻心术。

宋豫书 等编著



化学工业出版社

· 北京 ·



在 职场中，时常听见身边的同事抱怨工作的无聊和重复，抱怨上司很难相处，抱怨自己没有用武之地，从而认为工作是一件很烦闷的事情。但是，如果没有工作，我们的生活不是更加空虚和无聊吗？甚至连实现个人价值的方法也没有了。不可否认，工作确实有它乏味的地方，想要感受到工作的乐趣，就要转变我们自己的思想观念，像向日葵一样感受职场中的阳光。

要做到这一点，有两个方面需要我们处理好：一个是自己的心理状态，另一个是周围的人际关系。对自己而言，我们要在职场中保持一个良好的心理状态，有一颗快乐的心，才能够巧妙地化解工作中的困难；将工作当作是一种享受，才会从中得到快乐，从而坦然面对工作中的辛苦和风云变幻。

情绪和心理的变化在职场中表现得尤其明显，工作的完成状况和周围人的一言一行，随时都有可能改变我们的心情，而我们是快乐还是痛苦，关键在于我们的工作心理状态。心理学家们发现，一个人的工作满意度，与他对自己工作的认同感有极大的关系，而工作的价值则完全在于我们对工作所赋予的定义。如果一个人认为，工作就是“用时间换取金钱”的活动，那恐怕还没开始上班，就已经觉得枯燥疲倦，注定沦为工作的情绪奴隶。

沮丧的工作心理会给我们带来许多的负面影响，若我们不能排解在工作中面对的精神困惑，那么我们在生活中也是没有希望和幸福的。在一个人的职业生涯中，我们需要为自己的心灵打开一扇窗，需要给自己的心灵多浇

水。这样，我们在工作中就不会觉得那么累，才会感受到工作的乐趣，感受到生命的乐趣，我们才会更懂得工作，才能从自己的工作中得到快乐。由此可见，在职场要素中，把握好情绪和心态是非常关键的，真正优秀的职业人不是没有情绪的木头人，而是善于管理和疏导情绪，从而去达成目标的聪明人。

除了改变我们自己的工作态度，另一方面我们还要能够处理好职场之中的各种关系，怎么和领导处好关系？怎样才能受同事欢迎？如何察言观色，了解同事在想什么？这许多的疑问和挫折并不是我们不够努力，也不是我们缺乏能力，而是我们有时搞不懂对方心里想什么。

很多职业规划专家也认为，10%的成绩、30%的自我定位以及60%的关系网络才是成就理想工作状态的标准因素。如今，职场人最大的挑战并非如何把工作和事务做好，而是如何深层次地吃透别人的心理和认识自己的心理。学习职场心理学，搞懂职场攻心术，就能够让我们在各种关系中占据主动。本书就是专为职场人士量身打造的，希望可以帮助每一个身处职场中的人不断进步，处理好各种关系，从而摆脱平庸，快乐工作。

编者

2011年5月

**BUSINESS**

# 目录

## CONTENTS

### CHAPTER

## 01

### 职场达人，善于自我调节心理

- 别再抱怨怀才不遇，自己的前途自己买单 .....2
- 缺少“野心”，是你无药可救的弱点 .....6
- 对那些折磨你的人要感恩，而非记恨 .....10
- 忠诚是做人的基本原则 .....14
- 做人坚持原则，做事灵活多变 .....18
- 可以身无分文，但一定要有一技之长 .....22
- 处理好和领导的关系 .....26
- 害怕出丑，你就会失去更多机会 .....30
- 任何时候都不要轻视自己的工作 .....34
- 忧虑就像假设的债务，但你却提前支付了利息 .....37

### CHAPTER

## 02

### 熟悉职场法则，永远不被“OUT”

- 改变从观念做起 .....41
- 善退者，亦善进 .....44
- 学会记录快乐的日子 .....47
- 逆境更容易成功 .....49
- 天下没有免费的午餐 .....52
- 别管过去，只管做好当下每一刻 .....55

- 谁都不愿意与喜怒无常的人交往.....58
- 贪小便宜必吃大亏.....61
- 职场中要谨言慎行.....65

## CHAPTER

# 03

## 领导心思，可以猜但不能说

- 察言观色，方能洞悉领导内心.....70
- 学会和领导说话.....74
- 人都喜欢被辅佐，而不喜欢被超越.....77
- 不要代替领导做决定.....80
- 可以功高，但不可以“震主”.....84
- 换位思考，做最受领导欢迎的员工.....86
- 任何时候，都不要与领导正面冲突.....88
- 领导不一定都比下属能力强.....91
- 领导也是人，也会犯错误.....93
- 越级报告是最大的禁忌.....96

CHAPTER

04

把握同事心理，建立好人缘

- 尊重每一个人，无论其职位高低.....101
- 把自己处在进可攻、退可守的有利位置.....104
- 记住，功劳一定是大家的.....107
- 多帮助身边的同事.....109
- “得理”更要“饶人”.....112
- 有意无意，都不要揭他人伤疤.....115
- 获取别人认同，有百利无一害.....117
- 敞开心胸好助人，吃亏就是占便宜.....119
- 轻易加入小团体，你也许会更加孤立.....123
- 在背后说人好话，不怕传不到别人耳朵里.....125

CHAPTER

05

读懂下属心理，轻松获得好业绩

- 感情投资是一本万利.....130
- 善用积极暗示，激发员工动力.....133
- 员工心有不满时，引导他们说出来.....136
- 不要揪住下属的小辫子不放.....140
- 解决好下属之间的矛盾.....144
- 作为领导，不能过于亲民.....146

- 给下属成长的机会 .....149
- 任何时候都不要忘了鼓励员工.....152
- 对下属更要守信用 .....155
- 适当的赞美下属 .....158

#### CHAPTER

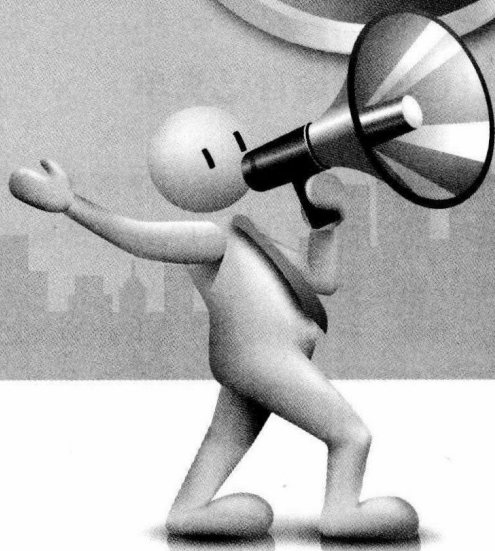
## 06

### 识破薪酬猫腻，巧妙升职加薪

- 才华和能力是第一位的 .....163
- 为你加薪找到最恰当的理由.....166
- 薪水是挣来的，也是谈来的.....170
- 不断学习，学会自我充电.....172
- 不要希望得到绝对的公平、公正.....175
- 不要与同事讨论薪水 .....178
- 为企业锦上添花，要让老板看到.....179
- 学会邀功请赏，主动争取利益.....182

CHAPTER **01**

**职场达人，  
善于自我调节心理**





## 职场达人，善于自我调节心理



职场是个竞技场，群雄逐鹿、胜者为王，同时也充满了心理的较量和博弈，心理的厮杀比能力的比拼更波澜壮阔、凶险狰狞。任何事业的成功，都源于有一个健康的心理。没有一个健康的心理，就不会有人生的辉煌。要想在与别人的心理较量中取胜，首先就要调整好你的心理状态，让自己拥有过招的体力和实力。



### 别再抱怨怀才不遇，自己的前途自己买单

谁都想自己的一生有所作为，能够轰轰烈烈地干一番事业，受人崇敬，不枉此生，尤其是那些满腹经纶、有治国之能的人，更是想大干一番，施展抱负、有所建树，但自古以来好事难圆。

有句话说：千里马易找，伯乐难寻。有才能的人，有时想施展还需要伯乐的推荐，需要机遇，需要当时的大环境，不然也只能埋在土里，成为泛泛之类，光芒磨灭，继而郁郁寡欢，抱怨怀才不遇。

你要先有真正的“才”，方能让人“遇”；你想卓尔不群，必须具备鹤立鸡群的资本。优秀的员工，必定是经历了从“沙子”到“珍珠”的辛苦打磨，经历了从“种子”到“金子”的长期飞跃，最后才能光芒四射！

英国亿万富翁斯考特·亚历山大过着这样的生活：购置大量价值不菲的名车豪宅；为了保证自己青春永驻，每年不惜耗费10万英镑注射荷尔蒙；甚至一掷300万英镑，将保加利亚一个人口约一千人的小镇购入囊中，再以自己的名字为小镇命名。



但他背后的故事，又有多少人知道呢？

斯考特·亚历山大原本是法律专业的学生，大学毕业后，却阴差阳错地当上了健身教练。在常人看来，律师行业前途光明，借助一两个案件就能轻松上位，名利双收。没有成为大有可为的律师，却当上了健身教练，这应该称得上“怀才不遇”。

不过，斯考特·亚历山大丝毫没有抱怨，而是心甘情愿地接受现实，并以此为事业，不断积累人脉和经验。正是这些经历，使他成为亿万富翁。

有一位不停抱怨、最后一无所成的员工这样感叹：如果能以对待孩子的耐心来对待工作，以对待婚姻的慎重来选择去留，也许事业会是另外一番样子。

## 改变自己，适应环境

的确，除非是个别专才没有用对地方，才造成真正意义上的“怀才不遇”，而我们大多数人感慨“怀才不遇”，仅仅是自我陶醉而已。要适应企业，而不是让企业适应你；要适应工作，而不是让工作适应你；要适应同事，而不是让同事适应你。因此，与其牢骚满腹，整天叫喊怀才不遇，抱怨个没完没了，不如改变自己、适应环境。

有一个自称“全才”的年轻人，毕业以后屡次碰壁，一直找不到理想的工作。多次的失败让他伤心绝望，他觉得没有“伯乐”来赏识他这匹“千里马”。痛苦绝望之下，他来到大海边，打算就此结束自己的生命。在他正要自杀的时候，有一位路过此地的老人看见了，救了他。老人问他为什么要走绝路，年轻人说自己得不到别人和社会的承认，没有人欣赏并且重用他。

老人从沙滩上捡起一粒沙子，让年轻人看了看，然后就随便地扔在了地上，对年轻人说：“请你把我刚才扔在地上的那粒沙子捡起来。”“这根本不可能！”年轻人说。老人没有说话，从自己的口袋里掏出一颗晶莹剔透的珍珠，也是随便地扔在了地上，然后对年轻人说：“你能不能把这颗珍珠捡起来呢？”“当然可以！”“那你明白了吗？你应该知道，现在

你还不是颗珍珠，所以你不能苛求别人立即承认你。如果要别人承认，那你就得想办法使自己成为一颗珍珠才行。”年轻人一时无语。

你现在可能还只是普通的“沙子”，而不是价值连城的“珍珠”。忍受不了打击和挫折，承受不住忽视和平淡，就很难达到辉煌。优秀的员工必定经历了从“沙子”到“珍珠”的辛苦打磨，经历了“种子”到“金子”的长期飞跃，最后才能光芒四射！

### ● 要当“金子”，先当“种子”

有专家说：我们在分析应征者能不能适合某项工作时，经常要考虑他对目前工作的态度。如果他认为自己的工作很重要，我们就会留下很深的印象，即使他对目前的工作不满也没有关系。为什么呢？这个道理很简单，如果他认为他目前的工作很重要，他对下一项工作也可能抱着“我以工作成就为荣”的态度，一个人的工作态度跟他的工作效率确实有很密切的关系。

2005年6月6日，中央电视台著名主持人王小丫，做客北师大英东学术会堂。她用自己的亲身经历，为即将走上工作岗位或者面临就业选择的大学生们上了一堂生动的职场之课。

她就读于四川大学经济系，毕业后被分到一家经济类报社当记者。可是她万万没有想到，报社领导把她分配到通联部去抄信封。整整3个月，她都是与信封为伴。

当时她感到很失望，甚至是绝望，大学毕业怎么就干这个谁都能干的写信封工作啊？虽然一时有些想不通，可是她照样好好干。3个月之后，她写信封写得又快又好，一个人能够完成3个人的工作量。

领导看她表现十分突出，就主动地问：“想不想干点其他工作？”从此以后，她先后成了文摘版、理论版和副刊的编辑。

王小丫回顾自己的第一份工作时深有感触地说：“如果你拥有一份工作，那就不错了；如果你拥有一份工作，而且还很喜欢，那你已经很幸运了；如果你拥有一份工作，它又能让你生存，而且又是你所喜欢的，那你已经很幸福了。”

成功者的成功总是有很多的相似之处，香港行政特区首任行政长官董建华的第一份工作也是经历了“先当种子再当金子”的考验。只有经历了，才会更成熟。谁都想当一块放在地面上让人发现的“金子”，问题是，想要被人发掘、发现，必须先像“种子”一样在地下默默生长，直到破土而出！

## 把才用到刀刃上

有才还要有适合发挥才能的用武之地；有才还要看是哪个方面的才，是否好钢用到刀刃上，不然也只能暗自嗟叹怀才不遇。

李白和杜甫都有旷世奇才，一个是诗仙，一个是诗圣。他俩都有一腔爱国之心，都想在仕途上有所发展，做一番大事业。但俩人都生不逢时，朝中奸臣当道、皇帝昏庸，学问再大又如何？他们的满腔热情无处挥洒，为后人所惋惜，被称为怀才不遇之人。今天我们如何看待他俩的怀才不遇呢？他俩在文学上有才是毋庸置疑的事实，但出仕需要的是政治才能和政治素质，他们是否具备呢？就拿李白来说，其实唐玄宗是很器重他的，但他不懂得忍耐，不懂得官场上人际关系的周旋，与王公大臣相处从不低头，试问他将怎样在官场上行走、施展抱负？再加上他天性不拘小节，得罪高力士和杨国忠都浑然不知。从这些方面看他都缺少政治家所应具备的精神素质，那也就称不上怀才不遇。从另一个方面说，也正因为他们在政坛的失利促成了他们在文学上的非凡成就。

当今社会许多的大学生毕业后找不到工作，常常发出怀才不遇的感叹。其实不要抱怨怀才不遇，而是应该以一颗从容的心不断增加自己的素养，等待机遇，找到适应自己的工作从而去施展自己的才华。如果这项工作目前不适合自己，能弃则弃，如不能弃就从头开始，脚踏实地工作，不要嫌工资低、工作繁重、时间长，以逍遥游的心态来对待。天还是那么蓝，水还是那么清，花还是那么的艳，一颗好心情，一片艳阳天。抱怨只会伤害自己，人生苦短。

## 缺少“野心”，是你无药可救的弱点

一个人是否有野心不是天生注定的，一个人面对生活的态度，对自己的要求决定了他是否敢想敢干。而敢想敢干是有野心的人共有的性格特征。野心潜藏在每个人的心里，你压抑它、漠视它，它就似乎不存在；你发掘它、灌溉它，它会为你带来你想要的一切。

有的人一生充满快乐，想要的东西都能得到；而有的人，却不得不露宿街头，靠乞讨为生。为何人与人之间有如此悬殊的差距？难道说是老天特别宠爱某些人或是他们有贵人相助？其实，两者都不是真正的原因。事实上，人生能得多少，就看你要求多少。

“我曾是一个穷人，去世时却是以一个富人的身份走进天堂的。在跨入天堂的门槛之前，我不想把我成为富人的秘诀带走，现在秘诀就锁在法兰西中央银行我的一个私人保险箱内，保险箱的三把钥匙在我的律师和两位代理人手中。谁若能通过回答‘穷人最缺少的是什么’这一问题而猜中我的秘诀，他将能得到我的祝福。当然，那时我已无法从墓穴中伸出双手为他的睿智而鼓掌，但是他可以从那只保险箱里荣幸地拿走100万法郎，那就是我给予他的掌声。”这是巴拉昂——曾经排名法国前五十名的富翁——公布在《科西嘉人报》上的一份遗嘱。

巴拉昂靠推销装饰肖像画起家，在不到10年的时间里，迅速成为法国最年轻的媒体大亨。1998年他因病去世后将价值4.6亿法郎的股份捐给医疗机构并留下了这份特别的遗嘱。

在《科西嘉人报》收到的48561封来信中，读者给出了五花八门的答案。然而只有一位叫蒂勒的小姑娘猜对了秘诀——野心。蒂勒和巴拉昂都认为穷人最缺少的是成为富人的野心。

颁奖的时候，记者带着所有人的好奇，问年仅9岁的蒂勒，为什么会想到“野心”，而不是其他的。蒂勒说：“每次我姐姐把她11岁的男朋友带回家时，总是警告我说。‘不要有野心！不要有野心！’我想也许野心可以让人得到自己想得到的东西。”



一些好莱坞的新贵和其他行业几位年轻的富豪就此话题接受电台的采访时，也都毫不掩饰地承认：野心是永恒的特效药，是所有奇迹的萌发点；某些人之所以贫穷，大多是因为他们有一种无可救药的弱点，即缺乏野心。

野心会为你带来你想要的东西，野心是一个人获取成功的根源，野心更是穷人变富的秘诀——这就是价值百万法郎的答案。所以你想要成功，得先问问你自己有没有野心。拿破仑说：“不想当将军的士兵不是好士兵。”秦始皇南巡，仪仗万千威风凛凛。刘邦见之道：“大丈夫生当如此。”项羽见之对项梁道：“彼可取而代之。”

古今中外，所有成就过一番事业的人，他们的发迹都源于这种最初的野心。野心促使他们采取行动、实现目标。假使他们没有这种强烈的欲望，安守现状，那么任何奇迹都不会发生。

## 不能安于现状

职场之路就像一个金字塔，越往上走，你所享受的空间和自由就越大。然而，大多数人庸庸碌碌，终其一生都在原地徘徊；一部分人按部就班、辛辛苦苦也就只能爬高一两层；只有少数人，能很迅速地攀到顶端，跻身成功者之列，享受顶峰风光。究其根本，还是“野心”决定了其高度。

如果你没有“野心”，你的工作成绩就会安于现状，不会憧憬光明的前途。安于现状的强大惰性使许多人丧失了追求的动力。虽然只要多付出一点点努力，就可以有一个更高的起点，但是他们却不愿意付出，甚至会反问那些正在辛苦打拼的人：“为了得到区区一份更好的工作，真的有必要花那么大的力气吗？”这种态度实在令人感到遗憾。

20世纪30年代，英国一个不出名的小城镇里有个叫玛格丽特的小姑娘，从小父亲对她要求就很严格，经常向她灌输这样的观念：无论做什么事情，都要向着最高的目标努力，力争走在别人前头。“即使是在坐公共汽车时，你也要永远坐在前排。”

对小孩子来说，父亲的要求未免显得不近人情，这样的教育方式也近

乎残酷，然而这种“残酷”在后来被证明是非常宝贵的。“永远坐前排”的信念培养了玛格丽特一往无前的精神和强烈的取胜欲望。

上大学时，学校要求学5年的拉丁文课程，她以顽强的毅力，硬是在一年之内全部学完了，并且取得了优异的成绩。另外，她在体育、唱歌、演讲及其他方面也都一直走在前列，是学生中的佼佼者。当年她所在学校的女校长评论她说：“她无疑是我们建校以来最优秀的学生，她总是雄心勃勃，每件事情都做得很出色。”

四十多年后，英国乃至整个欧洲政坛上出现了一颗耀眼的政治明星，她就是连续四次当选英国保守党领袖、于1979年成为英国第一位女首相、被世界政坛誉为“铁娘子”的玛格丽特·撒切尔夫人。

这个世界上，你想要的东西不一定都能得到；而如果连想都不愿想，你必定一无所获。诚然，想坐前排的人不少，不是人人都能坐前排。但是只要有坐前排的意识，并且努力地把这种意识化作行动，那么你的人生就一定是另一番景象。

## 寻找实现野心的方法

职场之上，野心并不是成功的灵丹妙药。有野心，更要明白该如何实现自己的野心。否则，你的野心只能是妄想和白日梦。每个人想要的东西不尽相同，成功的标准也不止一个。当你明确自己的野心何在时，你就该去寻找实现野心的方法了。

杰克年轻时就曾梦想成为一名大企业家，但对于出身贫寒无法接受高等教育的他来说，这无疑是一个很难实现的梦想。但是，他十分清楚成为一名总裁的途径，虽然一开始是一条崎岖的小路，看起来与初衷相距甚远，但是杰克却走向了一个光明的未来。后来，他成为一位世界著名企业家、跨国公司总裁、哈佛大学管理学教授。杰克无数次被邀请参加电视访谈，媒体作过许多关于他以及他公司的报道，他还自己撰写分析文章。一个人最初是什么样的并不能决定他后来会成为什么样的人，任何人都可以成为他想成为的人，只要他找对方法。成功的模式不可复制，但是成功者的素质可以培养，任何有野心的人都可以具备。



长久以来，野心总是被视为不好的品性，因为野心常常伴随着狂妄与贪婪。的确，当一个很有能力的人野心失控，他所造成的负面作用也将是不可估量的。所以，优秀的职场达人总能够学会通过自我反思来调整自己的野心。他们保持真诚的价值观，有效地管理实现梦想的资源——时间、才华和动力。每个人都有必要将野心保持在一个适度的范围内，避免被无止境的欲望沟壑所吞噬。

如果你暂时没有高额的薪水和突出的地位，那都无关紧要，只要你有野心，有把野心贯彻到底的智慧和毅力，那么站在金字塔塔顶的那一天就指日可待了。

### 主动去做应该做的事情

卡耐基曾经说过：“有两种人绝不会成大器，一种是除非别人要他做，否则绝不会主动做的人；另一种则是即便别人要他做，也做不好事情的人。”那些不需要别人催促，就会主动去做应做的事，而且不会半途而废的人必将有良好的职业前景。

职场上获得老板器重、下属拥护的人都会有一些共同的特质，包括：订定明确目标、不断追求明确目标的动机、成立智囊团以期获得达到目标的力量、独立、自律、以“赢的意志”为基础建立起来的坚毅精神、有所节制和引导的丰富想象力、迅速且明确的决策的习惯、以事实为根据发表意见而非猜测、要求自己多付出一点点的习惯、激发热忱和控制热忱的能力、要求细节的习惯、听取批评而不动怒的能力、熟悉十项基本的行为动机、一次致力于一项工作的能力、为自己的行为负更多责任的能力、为属下的过失承担所有责任的意愿、对属下和朋友付出耐心、随时保持积极心态、运用信心的能力、贯彻到底的习惯、强调彻底而非强调速度的习惯以及可信赖性。

当你明确目标之时，就是你开始运用个人进取心的时候了，开始执行你的计划，组织你的智囊团。尽管你会发现在执行过程中，你的目标发生一些变化，但最重要的是，强化自己的“野心”，“马上展开”你的计划。