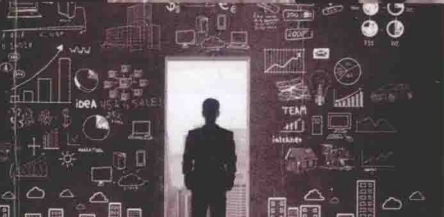
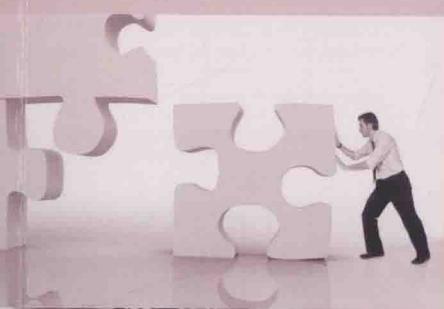


给自己
加分，让
别人点赞



不懂心理学 还敢拼职场

陈南 著

你是不是总被客户投诉
你是不是总跟同事格格不入
你是不是永远不知道自己错在哪
你是不是很努力却依然得不到老板赏识

你不是能力有欠缺
你只是不懂心理学

心理栈
改变·从心开始



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING CO., LTD.

不懂心理学 还敢拼职场

陈南 著

给自己加分，让别人点赞



江苏凤凰文艺出版社
JIANGSU PHOENIX LITERATURE AND
ART PUBLISHING, LTD.

图书在版编目 (CIP) 数据

不懂心理学, 还敢拼职场 / 陈南著. -- 南京: 江苏凤凰文艺出版社, 2015

ISBN 978-7-5399-8049-2

I. ①不… II. ①陈… III. ①职业—应用心理学
IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 309920 号

书 名	不懂心理学, 还敢拼职场
作 者	陈 南
出版 统 筹	黄小初 周亚林
选题 策 划	王 蒙 冀海波
版 式 设 计	@有栢书
责 任 编 辑	姚 丽
责 任 监 制	刘 巍 江伟明
出 版 发 行	凤凰出版传媒股份有限公司 江苏凤凰文艺出版社
出版社地址	南京市中央路165号, 邮编: 210009
出版社网址	http://www.jswenyi.com
经 销	凤凰出版传媒股份有限公司
印 刷	北京建泰印刷有限责任公司
开 本	880×1230毫米 1/32
字 数	230千字
印 张	8.25
版 次	2015年8月第1版 2015年8月第1次印刷
标 准 书 号	ISBN 978-7-5399-8049-2
定 价	32.00元

(江苏凤凰文艺版图书凡印制、装订错误可随时向承印厂调换)

前 言

美国成人教育之父戴尔卡耐基曾经说过：“人性的盲区能够毁掉一段关系，也能成就一段关系。”在职场当中，人性的盲区可能是我们对自己的认知缺陷，也可能是我们没有看清别人的真实面目而对他人产生的认知误区。中国兵圣孙子在《孙子兵法》中也写道：“知己知彼，百战不殆。”所以，在职场当中，我们想要全面地了解自己和他人，就需要掌握一些职场行为背后的心理知识。

随着社会的不断发展，职场中的诱惑越来越多，竞争也越来越多，这里的人时而亲切时而冷漠，看似简单却又常常难以捉摸，例如：在职场里，无论是与客户相处、同事相处还是上下级相处，都存在着很多的猜忌，也就是不安全感，如猜忌客户会对自己歧视而忘了自己切实能提供的优质服务；猜忌同事之间是否存在着利益冲突，而在同事关系里变得小心翼翼；猜忌上级会不会因为某件事情而对自己的工作不认可，或担忧合作事项的不同理念会导致更大的隔阂，于是变得缩手缩脚。其实，这并不是因为他们性格多变，而是职场心理在起作用。

职场不同于生活，职场中的人需要考虑的不仅仅是自己或别人的想法和心情，还要考虑在大环境下的各种人际效应，导致人们很多时候都处于情、理、利“三难”的境地，才使得大家出现了很多前后矛盾的行为。而通过心理学来了解别人产生这些行为的原因就是在职场中立于不败之地的关键。

在此，我们运用人类行为模式理论和心理学的研究成果，对许多政界精英、商界精英在处理人际关系中运用的“职场心理学”进行深入分析和研究，挖掘他们所具备的心理品质，比如理解能力、知识面、思考力、分析能力、逻辑思维能力、创新精神、沟通能力、语言水平等方面。力求让每一位读者都能够从中有所感悟。从而让你明白他们在每一件事、每一个细节为什么都会处理得那么完美，为什么都能够赢得别人的信任。

最终，使你在职场伦理、沟通诀窍、肢体语言、情绪管控、工作效率、竞争意识等方面都有所提升，从而对整个行业的动态比较了解，这样你就可能会发现一些问题，会产生新的见解。这时如果你向领导阐述你独到的观点，会帮助你在领导面前快速树立形象，在众多新人中脱颖而出。当然，如果你敏锐地发现了有些制度不合理以及工作流程漏洞的时候，还应当以委婉的语气表达出来，尤其要注意场合，才能令领导感到你的言行举止很到位，也很合理。最后使你处于职场的不败之地。

总之，《不懂心理学，还敢拼职场》是为处于激烈的社会竞争和复杂的人际关系中的你量身打造的。你可以通过大量生动的事例，了解到人性的复杂及其根源，学会如何洞察人的心理，懂得如何建立威

信、施与影响，进而掌控你周围的人。另外，你还可以了解到如何与领导、同事、下属、客户等周围最常见的人相处，懂得如何洞察他们的内心，并自信自如地与之交往。

目 录

前言	001
第1章 职场行为背后的秘密：人格内驱力	001
内部动机——自我价值的最终体现	002
目标法则——每个人都掩藏着的一颗“野心”	005
德西效应——行动离不开内部报酬	009
习惯的力量——行为是习惯的自然反应	014
罗森塔尔效应——说你行你就一定行	018
酝酿效应——无意中解决大问题	021
登门槛效应——我们都在想成功越快越好	023
沉没成本效应——不能改变的事情应尽快清除	026
人格效应——在内心深处找到你的定位	029
忽视心理——拥有的是我们最容易忽视的	033
第2章 不可不知的做事心态：职场伦理	037
规则——必不可少的特定法则	038
责任——我们都需要为自己的行为“买单”	041
服从——我们都会倾向于利我的事物	044
尊重——尊重他人是为了获得尊重	047

诚信——随口应承是最大的谎言	050
真诚——必须突破的自我保护	053
热情——内在情绪的一种行为表现	055
距离——和谐的关系需要保持距离	058
第3章 掌握交际的主动权：沟通诀窍	063
威尔德定律——有效的沟通始于倾听	064
南风法则——沟通只需要一个简单的微笑	068
位差效应——平等交流才是最好的沟通	072
古德定律——把话说到别人心坎儿里	074
反馈效应——及时地对别人的行为做出反应	078
瀑布心理效应——小心“祸从口出”	081
保龄球效应——赞美别人是一种有效的沟通	085
自我话题——我们都喜欢以自我为中心	088
非语言沟通——大多数人的言语中都隐藏着秘密	092
第4章 看透举手投足间的秘密：肢体操控	097
服装——内在精神状态的原始图画	098
眼睛——内心真实情感流露的窗口	101
表情——内在心理情绪的显示器	104
说话——言语之间流露出来的心声	107
手势——言语心声表达的强化辅助器	111
站姿——个性与精神的自然行为动作呈现	115

坐姿——心理动向的指向标	118
第5章 做一个内心强大的人：情绪管控	123
半途效应——成功的人在于多付出了1%的努力	124
马太效应——强大的行为背后是强大的心灵	128
鸵鸟效应——选择逃避是心智的最自然反应	131
基利定理——不要被失败所左右	135
沸腾效应——压垮骆驼的最后一根稻草	138
延迟满足——最大的成功离不开忍耐	141
杜利奥定理——充满激情才能创造未来	144
投射效应——你喜欢不一定别人也喜欢	147
光环效应——我们都偏向于自我的感觉	151
第6章 分秒抢占职场先机：效率密码	155
梅约定律——最迫切的需要才能实现	156
蔡戈尼效应——时刻给自己定上一个“闹钟”	159
蓝柏格定理——将压力转化为前进的动力	162
沙垂定律——任何事情都有最佳的解决之道	166
二八定律——先完成最重要的工作	170
权变理论——合理地改变你的计划	174
最后通牒效应——对你的懒惰说“再见”	178
雷鲍夫法则——人们喜欢信任他人并被他人所信任	182

第7章	走向卓越的源代码：优势彰显	187
	彼得定律——待在自己能胜任的岗位上	188
	盲目冒进——我们总是把自己想得太高	192
	蜕皮效应——敢于挑战才能成功	194
	鸟笼逻辑——不要被“思维定势”掌控	197
	温水煮青蛙——我们内心总是偏向于安逸	201
	兴趣原理——我们对不喜欢的事天生有一种排斥	204
	从众心理——人们在处理事务时喜欢随大流	207
	特里法则——犯错的时候我们都不愿意被人知晓	210
	职业倦怠——工作时间与激情的较量	213
第8章	不可或缺的职场驱动器：竞争意识	217
	犬獒效应——竞争是造就强者的学校	218
	零和游戏定律——“双赢”才是更好的竞争	222
	马蝇效应——竞争中最好的激励术	224
	枪手博弈——坚持到最后的才是真正的强者	228
	安泰效应——打牢根基才能焕发伟力	231
	凹地效应——聚集人气就是积攒竞争力	234
	泡菜效应——跟狼吃肉，跟羊吃草	238
	少数派法则——新奇事物才有竞争力	242
	巴霖效应——别让经验害了你	245
	温德定律——学会通过他人表现自己	248

第1章

职场行为背后的秘密：人格内驱力

古语有云：“工欲善其事，必先利其器。”一个人若是想在职场上取得骄人的成绩，首先就必须打磨好自己的竞争武器，由此可见，我们只有准确分析出自己行为背后的内在原因，即人格内驱力。才能在职场上脱颖而出。唯有如此，才能在内在信念和认知的鼓舞下，登上事业成功的巅峰。

内部动机——自我价值的最终体现

为了工作，我们每天早出晚归，穿梭在拥挤的地铁、公交、人群之间，而当我们每月看到并不能令自己满意的工资单时，很多人必然会在心里默默问自己：这样不辞劳苦的工作，它的价值究竟在哪里？

其实，工作价值作为一种抽象的定义，它本身的意义往往涵盖在工作的全部过程之中，而我们本身对它的看法又起着决定性作用。这种人自发地对所从事的活动的认知就是内部动机。有一个寓言故事或许能更形象地阐述何为内部动机。

有一颗桃树，每年能够结100个果子，但有90个都被人摘走了，自己只剩下10个。桃树很气愤，觉得这都是自己辛辛苦苦“孕育”出的果实，凭什么多数让别人拿走。于是第二年，桃树放弃了成长，只结了50个果子，让别人拿走了40个。桃树心想，结100个果子和结50个果子到最后都剩下10个，还是少出点力为好，结果它又放弃了成长。后来这棵桃树结的果子越来越少，最后一个果子也长不出来了，枯死在院子里。

这棵桃树对果子数量和自身成长的态度正是一种内部动机的表现。桃树只看到了果子数量，忽略了自身成长的过程，假设它没有放弃成长，或许来年能够长出1000个果子。果子的数量其实并不重要，重要的是从一棵小桃树长成参天大树的过程，如果到了那个时候，任何阻碍自身变粗变强的因素都不值得一提。可见，内部动机可以为一个人所从

事某项工作的成与败、好与坏奠定基调。

现实中，很多人刚开始工作的时候总是意气风发、信心十足，有的甚至树立了夸张的职业规划和个人目标。但是，如果工作一开始就遭到否定，比如没有得到领导的重视、把一个简单的工作做砸了、遭到领导的严厉批评、所发的薪水和自己的预期目标相去甚远等等，然后我们就会灰心丧气、激情全失，俨然变成了那棵放弃成长的桃树，最后不再努力，不愿意用自己现有的能力去匹配所得的“果子”。等到若干年之后，我们回首这时的自己，发现当年的雄心壮志早已经不复存在，这就是负面的内部动机在那个时候阻碍了我们的工作有进一步的发展。

在职场中，我们之所以会产生负面的内部动机，主要是因为忽略了工作过程是一个长期的过程，即我们经常贪图一时的工作绩效，没有看到长远的发展，再加上耐挫性的欠缺，便造成了工作和成长的停滞不前。关于这一点，曾经有一位年长的心理学家无意间做了一个实验：

一位心理学家退休之后在家里过上了平静舒适的生活，但是在他住的附近有一所小学校，每到中午上学前，就会有几个学生在他的

内部动机

内部动机指的是人自发地对所从事的活动的一种认知。它可以激发人的兴趣，并带来愉快的心情。可见，我们可以利用人的内部动机心理帮助自己培养某些良好的习惯。

窗前边嬉戏打闹，使得心理学家不能好好午休。忍了几天之后，心理学家终于忍受不住，但是他没有出去向几个孩子大发脾气，而是想通过一个心理实验，看看能不能让他们自动离开。

心理学家打开门，掏出钱包给了每个孩子10美元，并对他们说：“我非常喜欢你们在我的窗前玩儿，听到你们嬉戏打闹的声音，勾起了我对童年的回忆，希望你们明天还能来。”几个学生拿着钱兴高采烈地走了。

第二天几个学生又来了，这一次心理学家每人给了五美元。等到第三天的时候，心理学家将钱数减少到了2美元。这一次，学生们看到拿到的钱越来越少，脸上的笑容也渐渐消失了，有的孩子很不开心地自言自语道：“只有2美元，真没意思！”心理学家对孩子们说：“我退休了，收入有限，请你们多多谅解。”孩子们听完以后，垂头丧气地离开了，之后他们再也没有到心理学家的窗前玩儿过。

故事中，几个小孩子之所以最后会离开，是因为后两次的玩耍已经不是为了他们自己在玩，而是出于一种被动的，为了能得到心理学家的钱而玩。其实对于人的心理动机来讲，不仅仅有内部动机，还有外部动机。其中内部动机是一种我们自己可以掌握的动机，它跟随我们的意识驱动而行动。而外部动机则是凌驾于我们主观意愿之上的动机，我们一旦被它左右，便会成为关在笼子里的鸟，最终失去人身自由。

在工作中，老板给我们的一些物质奖励、职位奖励，正如心理学家给孩子们的钱，它操控了我们的行为，同时也影响到了我们的内部动机，令我们迷失，使我们不能判断工作究竟是为了这些有限的物质

结果还是为了自身一种工作能力的提升。因此，这就要求我们在工作中，要能够合理正确认识到工作的价值所在，驱除外部因素和片面价值观的干扰。

实际上，如何把握自身的内部动机，不让它受主观因素和外部动机的影响，方法并不难，那就是将工作的价值还原成工作本身。即我们工作的目的可以是为了薪酬、为了晋升，但那不是全部，驱使我们在事业上付出更多的，是一种对自身发展的全局性把握，把眼光放长远，真正的成功不是眼前的蝇头小利，而是从工作中提炼出的对自身价值的判断力和自信心，只有这样我们才能在长期的工作过程中不断证明自己的价值。

目标法则——每个人都掩藏着的一颗“野心”

法兰西第一帝国皇帝拿破仑曾经说过这样一句话：“不想当将军的士兵不是好士兵。”这句话说的其实就是“野心”。在职场中，一些人将这句话发散为“不想当老板的员工不是好员工”或者“不想赚大钱的员工不是好员工”。其实都是一个道理。

从职场心理学角度来看，“野心”其实就是目标。一个人的野心就如同是一部强大的发动机，可以让人时刻保持发动状态。甚至，在遭遇困难或面对逆境时，“野心”是很多人唯一的“盼头”。心理学家将这种心理称之为“目标法则”，也就是当一个人对某个目标有无限大的欲望时，他的行动力也会无限增大。生活中，很多成功人士都有这种能力，他们能在相同的时间里，完成比别人更多的工作，就是因为他们有着明确的目标、清楚的计划、安排有序的日程，也就是遵从了这一法则，才使得他们可以持续不断地对时间进行最有价值的利用。

达克尔·戴尔出生于美国一个比较富裕的家庭，父母对戴尔有着很高的期望，他们希望儿子能够成为一名医生。因为这一职业不但享有崇高的声誉，而且也有着不错的收入。

可戴尔对医学没有一点儿兴趣，相反，他对经商却有着强烈的渴望，从小就希望通过经商成为富翁。

12岁时，戴尔就开始了自己的尝试。他通过邮购目录销售邮票，这一次的尝试让他赚了整整2000美元。到了高中，他又从各种渠道寻找最可能的潜在客户，并向他们推销《休斯敦邮报》，使得本身平淡无奇的卖报工作成了赚钱的好差事。很快，他就利用自己努力赚来的钱买了一辆不错的宝马车。

可后来戴尔的父母亲对儿子的选择很是不满，戴尔为了顺从父母的意愿，1983年高中毕业后就进入了奥斯汀的德克萨斯大学学习生物，但戴尔私下却对经商仍然十分热情。此时，他接触到了计算机，感到整个计算机市场对个人电脑的大量需求并不能给予充分的满足，

而零售商店的个人电脑价格太高，明显超出一般消费者的心理预期。针对这种情况，戴尔想出了一条赚钱的好路子——用各种零件组装电脑卖给客户。

刚开始，戴尔说服一些零售商将库存的一些电脑配件以成本价卖给他。他一方面通过电话拉客户；另一方面，他又在电脑杂志上刊登广告，以低于市场15%的价格出售个人电脑。此后，订单越来越多，他便整天留在自己的宿舍里组装电脑，为自己赚取了第一桶金。

1984年春，戴尔提前离开校园，用自己赚来的钱开办了一家电脑公司。第一年，公司就赚到了600万美元。此后，他的公司一直是美国发展最快的电脑公司之一。而戴尔也成为了全国家喻户晓的人物。1993年，戴尔的公司销售额就突破了20亿美元。

现在，戴尔电脑已经成为了一个知名的电脑品牌，产品畅销全球。这便是野心的魔力，它能使一个本来普普通通的人成为财富巨人！

为什么“野心”有如此大的魔力呢？从心理学角度来讲，野心有提高自我评价、增强自信的作用。没有“野心”的人就如同没有“远大目标”的车，永远跑不了太远。所以，

认清目标

当人们的行动有了明确目标的时候，并能把行动与目标不断地加以对照，进而清楚地知道自己行进速度与目标之间的距离，人们行动的动机就会得到维持和加强，就会自觉地克服一切困难，努力到达目标。