

史上最O₂的心理学

不一样的

职场心理学



对晦涩难懂的心理学知识说**NO!**



芦淼 编著 | 青藤 绘

资深心理咨询师 携手 部落格人气插画师

用最生动的插画 诠释 你最真实的内心世界!

最适合国人的心灵成长学馆

O₂ 养心学馆

- 你的“**职商**”是多少?
- 为什么拿**高工资**也不高兴?
- 如何在面试中**所向无敌**?
- 你能在**谈判**中就知道结果么?
- 怎样让**合作**进展更顺利?
- 你知道他在**说谎**吗?
- **升职**考试该穿什么?
- 如何使你的**职场魅力**大增?



法律声明

北京市邦信阳律师事务所谢青律师代表中国青年出版社郑重声明：本书由著作权人授权中国青年出版社独家出版发行。未经版权所有人和中国青年出版社书面许可，任何组织机构、个人不得以任何形式擅自复制、改编或传播本书全部或部分内容。凡有侵权行为，必须承担法律责任。中国青年出版社将配合版权执法机关大力打击盗印、盗版等任何形式的侵权行为。敬请广大读者协助举报，对经查实的侵权案件给予举报人重奖。

短信防伪说明

本书采用出版物短信防伪系统，读者购书后将封底标签上的涂层刮开，把密码（16位数字）发送短信至106695881280，即刻就能辨别所购图书真伪。移动、联通、小灵通发送短信以当地资费为准，接收短信免费。短信反盗版举报：编辑短信“JB，图书名称，出版社，购买地点”发送至10669588128。客服电话：010-58582300。

侵权举报电话

全国“扫黄打非”工作小组办公室
010-65233456 65212870
<http://www.shdf.gov.cn>

中国青年出版社
010-59521012
E-mail: cyplaw@cypmedia.com
MSN: cyp_law@hotmail.com

图书在版编目(CIP)数据

职场心理学 / 芦森编著；青藤绘. — 北京：中国青年出版社，2010.10
(养心学馆)

ISBN 978-7-5006-9545-5

I. ①职… II. ①芦… ②青… 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(2010)第179612号

养心学馆——职场心理学

芦森 编著 青藤 绘

出版发行：中国青年出版社

地址：北京市东四十二条21号

邮政编码：100708

电话：(010) 59521188 / 59521189

传真：(010) 59521111

企划：北京中青雄狮数码传媒科技有限公司

责任编辑：肖辉 张军 刘美辰 李普曼

版式设计：Headhand Studio

封面设计：唐棣

印刷：中国农业出版社印刷厂

开本：880×1230 1/32

印张：6

版次：2010年10月北京第1版

印次：2010年10月第1次印刷

书号：ISBN 978-7-5006-9545-5

定价：28.00元

本书如有印装质量问题，请与本社联系

电话：(010) 59521188

读者来信：reader@cypmedia.com

如有其他问题请访问我们的网站：www.21books.com

“北京北大方正电子有限公司”授权本书使用如下方正字体。

封面用字包括：方正兰亭黑系列。

Contents

序章 职场中的必修课

Page 9

测试你的职商	10
如何提高自己的职商?	16
通过AM理论读懂听众的心理	18
从雨伞看事业成功的欲望	20
工资越低越能满足于从事的工作吗?	22
商业谈判中,可以从手的动作上读懂对方心里的“Yes”和“No”	24



PART 1 面试初体验

Page 25

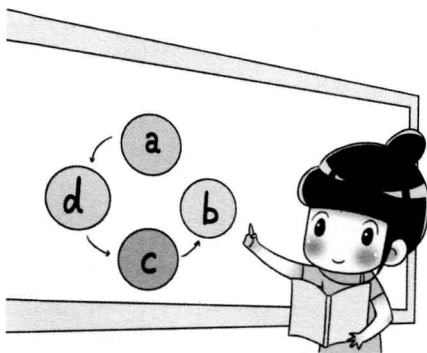


4分钟内散发你的最大魅力	26
语言制胜,让面试官说“Yes”	28
不要“越描越黑”	30
从对方的视线就知道他在想什么	32
从领带可以看出男性的愿望和心理年龄	34
为什么上级总是回答得含糊不清?	36
重要的面试要把橡皮圈戴在手上	38

PART 2 入职印象高分攻略

Page 39

“刻板印象”可能招致“不平等待遇”	40
工作中出现失误,最好当道道歉	42
会议从就坐的时候就已经开始了	44
和这样说话的人共事要小心	46
桌面乱的人在工作时会犯同样的错误	48
声音给人的印象	50
双S魔力 (Smile & Sorry)	52
抢占“桌面空间”才是必胜战略	54
新人巧妙反击“时间压迫”	56
不同的行为风格	58
掌握“握手”的技巧	62



目录

PART 3 如何掌握职场沟通的主动权

Page 63



用“连珠炮”在谈话中占上风	64
把你说的话变成“稀世珍宝”	66
如何通过“表情和姿势”控制谈判?	68
吊他的“胃口”,让他的耳朵跟着你走	70
商业谈判的结果,从对方的坐姿上能看出90%	72
如何应对难缠的客户?	74
怎样“刺探军情”?	76
怎样才能在不伤害对方的情况下拒绝请求?	78
从桌子的形状预测会议的结果	80
抱着胳膊说明内心非常不安	82
商业谈判中,准确数据的重要性	84
从各种“微动作”能够看出对方狡猾的谎言	86

PART 4 做好职场副手

Page 87

你的上司是哪钟类型?	88
利用“心理合同”管理上司	90
你的上司总在意手表吗?	92
上司批评你的方式反映了他的性格	94
“讨好”部下?	96
如何管理自己的情绪?	98
压力管理与情商	100
不让对方“接近”,可提高你的气势	102
从辩解的方法上分辨有能力的男性	104
夸奖人的时候用传闻的方式效果更好	106
对付难缠的老板	108
想成功,请模仿你的上司	110



Contents

PART 5 如何拉近与对手的距离

Page 113

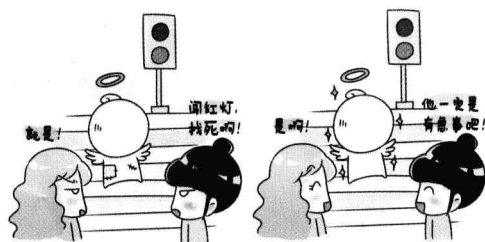
直接称呼生意伙伴的名字, 合作会进展顺利	114
用“芬芳的气味”使对手让步	116
“模仿”对方的姿势——镜子连环效果	118
与谈判对手的“秘书”和“熟人”搞好关系	120
利用广告中的“诱导性咒语”说服对方	122
视线要平缓地呈Z状	124
利用行为惯性让对方妥协	126
“告别”的技巧	128
邀请“共餐”, 敞开心扉	130
“暧昧”地说明——缺省的技巧	132



PART 6 完美晋升之道

Page 133

展现你“最好的”表情	134
升职考试中的“服装”战术	136
选择“房间”, 提高工作效率	138
“大签名”表现出强有力的感觉	140
增加成功机会的“时间”	142
通过“自我表演”获得他人的支持	144
戴上四方形眼镜会给人可靠的印象	146



目录

PART 7 办公室的主人? 仆人?

Page 147

没有自信的女性更容易通过暗示获得成功	148
建立合理健康的人际关系	150
笑对谣言	152
注意你的聊天窗口	154
令你郁闷的会餐, 更要参加	156
女性在无意之中拒绝了成功	158
不要在公司找“哥”找“姐”	160
如何选择恰当又体面的礼物?	162
实在控制不住的办公室恋情, 怎么办?	164
用“靠垫语言”(cushion语言)转换气氛	166
唤醒你体内的竞争因子	168
如何应对职场性骚扰?	170



PART 8 如何应对职场突发的TPO

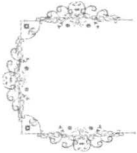
Page 171



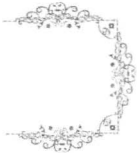
囧, 可不可以不加班?	172
减薪! 给自己一次节约的锻炼	174
任务失败, 怎么收尾?	176
上司突然缺席, 你来当家?	178
和死对头一组	180
跳槽迷茫期, 心态调整有良方	182
辞职是黎明前的黑暗吗?	184
失业不代表陷入低谷	186

不一样的 职场 心理学

芦淼 编著 | 青藤 绘



前言



在职场中，掌握心理学的知识是一件非常有必要的事。职场是一个特殊的地方，这里的人时而亲切时而冷漠，看似简单却又常常难以捉摸，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，职场中人需要考虑的不仅仅是自己或别人的想法、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，这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获胜的关键。

本书提示了多种职场现象的心理因素，并介绍了各种职场致胜的心理技巧，帮助你顺利地节节高升。全书的章节是根据职场的一般流程来设置的，你可以选择自己感兴趣的章节阅读，也可以从头到尾通读一遍，全面地了解职场中各个环节的心理学技巧。序章中介绍了职商的概念，并讲述了几种简单有效的职场技巧，让你对职场心理学有一个初步的认识，然后你可以根据PART 1 面试——PART 2 入职——PART 3 沟通——PART 4 与上司和下属的相处——PART 5 谈判——PART 6 晋升——PART 7 办公室人际交往——PART 8 突发事件这样的顺序来阅读了，当然你可以根据自己所处的阶段来选择自己最需要了解的内容去阅读，也可以提前了解，为进入下一阶段做好准备。

不要因为觉得这些内容很枯燥而担心，本书将为你介绍几个可爱的漫画人物，让他们通过自己的亲身体会为你演绎那些你想知道的职场心理学知识，让你在愉快的阅读过程中轻松成为职场达人。

Contents

序章 职场中的必修课

Page 9

测验你的职商	10
如何提高自己的职商?	16
通过AM理论读懂听众的心理	18
从雨伞看事业成功的欲望	20
工资越低越能满足于从事的工作吗?	22
商业谈判中,可以从手的动作上读懂对方心里的“Yes”和“No”	24



PART 1 面试初体验

Page 25

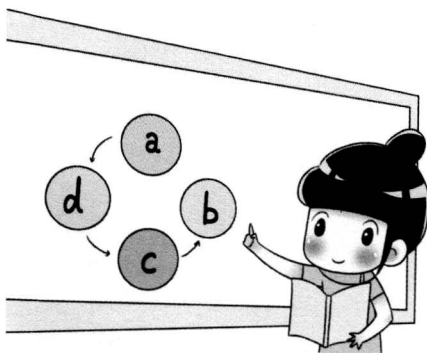


4分钟内散发你的最大魅力	26
语言制胜,让面试官说“Yes”	28
不要“越描越黑”	30
从对方的视线就知道他在想什么	32
从领带可以看出男性的愿望和心理年龄	34
为什么上级总是回答得含糊不清?	36
重要的面试要把橡皮圈戴在手上	38

PART 2 入职印象高分攻略

Page 39

“刻板印象”可能招致“不平等待遇”	40
工作中出现失误,最好当道道歉	42
会议从就坐的时候就已经开始了	44
和这样说话的人共事要小心	46
桌面乱的人在工作时会犯同样的错误	48
声音给人的印象	50
双S魔力 (Smile & Sorry)	52
抢占“桌面空间”才是必胜战略	54
新人巧妙反击“时间压迫”	56
不同的行为风格	58
掌握“握手”的技巧	62



目录

PART 3 如何掌握职场沟通的主动权

Page 63



用“连珠炮”在谈话中占上风	64
把你说的话变成“稀世珍宝”	66
如何通过“表情和姿势”控制谈判?	68
吊他的“胃口”,让他的耳朵跟着你走	70
商业谈判的结果,从对方的坐姿上能看出90%	72
如何应对难缠的客户?	74
怎样“刺探军情”?	76
怎样才能在不伤害对方的情况下拒绝请求?	78
从桌子的形状预测会议的结果	80
抱着胳膊说明内心非常不安	82
商业谈判中,准确数据的重要性	84
从各种“微动作”能够看出对方狡猾的谎言	86

PART 4 做好职场副手

Page 87

你的上司是哪种类型?	88
利用“心理合同”管理上司	90
你的上司总在意手表吗?	92
上司批评你的方式反映了他的性格	94
“讨好”部下?	96
如何管理自己的情绪?	98
压力管理与情商	100
不让对方“接近”,可提高你的气势	102
从辩解的方法上分辨有能力的男性	104
夸奖人的时候用传闻的方式效果更好	106
对付难缠的老板	108
想成功,请模仿你的上司	110



Contents

PART 5 如何拉近与对手的距离

Page 113

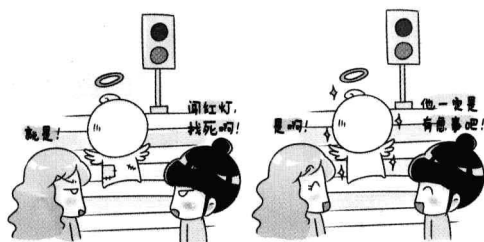
直接称呼生意伙伴的名字, 合作会进展顺利	114
用“芬芳的气味”使对手让步	116
“模仿”对方的姿势——镜子连环效果	118
与谈判对手的“秘书”和“熟人”搞好关系	120
利用广告中的“诱导性咒语”说服对方	122
视线要平缓地呈Z状	124
利用行为惯性让对方妥协	126
“告别”的技巧	128
邀请“共餐”, 敞开心扉	130
“暧昧”地说明——缺省的技巧	132



PART 6 完美晋升之道

Page 133

展现你“最好的”表情	134
升职考试中的“服装”战术	136
选择“房间”, 提高工作效率	138
“大签名”表现出强有力的感觉	140
增加成功机会的“时间”	142
通过“自我表演”获得他人的支持	144
戴上四方形眼镜会给人可靠的印象	146



目录

Page 147

PART 7 办公室的主人? 仆人?

没有自信的女性更容易通过暗示获得成功	148
建立合理健康的人际关系	150
笑对谣言	152
注意你的聊天窗口	154
令你郁闷的会餐, 更要参加	156
女性在无意之中拒绝了成功	158
不要在公司找“哥”找“姐”	160
如何选择恰当又体面的礼物?	162
实在控制不住的办公室恋情, 怎么办?	164
用“靠垫语言”(cushion语言)转换气氛	166
唤醒你体内的竞争因子	168
如何应对职场性骚扰?	170



PART 8 如何应对职场突发的TPO

Page 171



囧, 可不可以不加班?	172
减薪! 给自己一次节约的锻炼	174
任务失败, 怎么收尾?	176
上司突然缺席, 你来当家?	178
和死对头一组	180
跳槽迷茫期, 心态调整有良方	182
辞职是黎明前的黑暗吗?	184
失业不代表陷入低谷	186

人物介绍



YOKI, 喜欢吐槽的不明外星物种, 什么都知道的百科全书, 天文地理, 古今中外, 无一不知, 无一不晓, 说话有点婆妈。

小妖, 年龄20, 对帅哥希仔一见钟情, 用尽浑身解数想要摆脱单身, 性格变化无常, 大大咧咧。



小美, 小妖的姐妹淘, 购物狂人, 和BOBO步入婚礼殿堂, 时而柔情似水, 时而河东狮吼。

BOBO, 小美的老公, 阳光的邻家男孩, 与小美婚后虽然小吵小闹不断, 但也算幸福美满, 性格温和, 绝对的Lady first.

希仔, 小妖一见钟情的对象, 温柔大方的男生, 外表光鲜亮丽, 帽子和黑框眼镜是他必不可少的“装备”。



王总, 小美, 小妖的上司, 平时虽然不苟言笑, 其实是一个心地很好的老板。



序章 职场中的必修课

走出校园后，大多数人都要入职场，并且要在职场中奋斗很多年。了解职场心理学，提高职商可以帮我们更好地在职场上立足，不让自己的努力白费，甚至可以得到更大的回报。



测测你的职商

下面有19个小问题，按照你当下的感受选择其中一个选项，最好拿笔记一下，其中**A: 8分 B: 5分 C: 3分 D: 1分**，最后计算出总得分并参见后面的说明。

1. 每天上班之前，你面对镜子：

- A** 认真检查自己的装扮是否得体
- B** 露出一个大大的笑容，鼓励一下自己
- C** 匆匆路过镜子，稍微看一下自己是否还睡眼惺忪
- D** 根本没有心情照镜子，提起包就走

2. 你每天整理自己仪容的次数大约是：

- A** 大约每两小时一次，时刻保持自己的职业形象
- B** 休息的时候找个时间调整一下
- C** 除非有重要的场合要出席，否则不会整理
- D** 根本就不会顾及这方面的事情

3. 你现在愿意在家办公吗？

- A** 不愿意，不希望自己脱离主流职场
- B** 有些想，但还是不会选择，想要和社会保持密切接触
- C** 无所谓
- D** 做梦都想，在家办公自由无拘束，多好啊

4. 工作时，你经常打电话或者上网找人聊天吗？

- A** 根本没有时间来做这些
- B** 偶尔会打个电话，多半是私事
- C** 有空就打电话或上网
- D** 每天几乎有一半甚至更多的时间泡在网上聊天

5. 你的办公桌上摆着什么？

- A** 时钟
- B** 鲜花
- C** 照片或玩具
- D** 全都是文件

6. 工作时你会因为陷入空想而将工作搁置下来吗？

- A** 从来没有，我是个实干家
- B** 偶尔，当我太累的时候，可能会不自觉地发发呆
- C** 有时候会突然陷入一种心境感怀，但还不算太频繁
- D** 经常陷入空想，几乎不能自控

7. 走在路上，你听到有钥匙掉落在地上的声音，直觉告诉你，那是：

- A** 只不过是一种错觉，我这么严谨的人怎么会掉东西呢
- B** 只有一把钥匙
- C** 两把钥匙
- D** 一大串钥匙

8. 年终发红利的时候，你：

- A** 非常开心，又可以请客户大玩一通
- B** 对红包的厚度十分自信，这下要好好慰劳一下自己了
- C** 紧张得像看成绩单，打开之前心里忐忑不安
- D** 完全提不起兴趣

9. 和上司一起参加一个社交活动，你的表现是：

- A** 无拘无束，尽量表现自己的“八面玲珑”
- B** 开始时可能比较矜持，但礼仪依然得当，能营造出和谐融洽的气氛
- C** 腼腆，有些不知所措，但仍然能够主动打招呼和聊天，融入气氛
- D** 十分谨慎，感到很不合群，几乎不太说话