

特别特别 管用的

职场

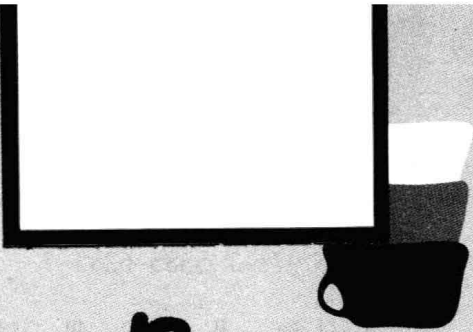
与其换老板，换工作，换同事，
不如换种方式与他们相处

看穿人心 打动人心

心理学

张超 著

说实话，
该说的话。



特别特别 管用的 职场心理学

张超 著



 吉林出版集团
 北方妇女儿童出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

特别特别管用的职场心理学 / 张超著. —长春:
北方妇女儿童出版社, 2012.4
ISBN 978-7-5385-6283-5

I. ①特… II. ①张… 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 (2012) 第 051189 号

特别特别管用的职场心理学

作 者 张 超
出 版 人 李文学
责任编辑 李少伟
封面设计 柏拉图
开 本 880mm×1230mm 1/32
字 数 140 千字
印 张 7
版 次 2012 年 5 月第 1 版
印 次 2012 年 5 月第 1 次印制

出 版 吉林出版集团
北方妇女儿童出版社
发 行 北方妇女儿童出版社
地 址 长春市人民大街 4646 号
邮编: 130021
电 话 总编办: 0431-85644803
发行科: 0431-85640624
网 址 <http://www.bfes.cn>
印 刷 三河市延风印装厂



ISBN 978-7-5385-6283-5 定价: 28.00 元
版权所有 侵权必究 举报电话: 0431-85644803

前言 快速高效打入他人内心世界

我出版过两本《职场潜伏心理学》，这本《特别特别管用的职场心理学》是我在以往版本的基础上，作了一个精华的梳理。我精选出生活中最实用的规律，并结合当下职场的现状，新增了一部分内容。

职场中，再多的问题落实下来也不过是人与人之间的关系问题。通过认识一些心理学效应，帮助我们慧眼识人并掌握交往之道，例如在工作中如何处理与领导的关系、同事的关系、客户的关系，还有与自己的关系。

为了让本书的内容更实用，我引入了很多新的案例，例如在讲巴纳姆效应时引用了一个小故事，试图说明人要认识自己是需要勇气的：当一个落水昏迷的女人被救起后，她醒来发现自己一丝不挂时，第一反应会是什么呢？

答案是：尖叫一声，然后用双手捂着自己的眼睛。

从心理学上来说，这是逃避现实，不愿意接受自己的例子。人们有时候宁愿将真相掩盖起来，把自己的眼睛蒙上，也不愿意去设法解决问题。

这种现象在职场中是很可怕的，例如一个人总是特别自我，不注重和团队的合作，他可以蒙上自己的眼睛，说自己的缺点不过是“太心直口快，不能迎合职场虚伪的氛围而已”。

如果有了这样错误的认识而很久都不去改变，错误的认识就会变成一种观点。当一个人的错误认识形成观点，有了定见之后再去改变就非常困难了。

希望读者通过阅读《特别特别管用的职场心理学》，结合切实可行的建议，处理好日常工作上的事务，做到更高效地解决问题，更快速地成长。

特别特别管用的职场心理学

目录

识人之术：趋利避害靠眼力

- 首因效应——第一印象，没有第二次机会 003
- 配套效应——让你的职场“装备”亮起来 009
- 地位效应——你若随性，就要被动 016
- 自己人效应——赢得信任的秘密 022
- 布里丹毛驴效应——“庸人”成为领导的内幕 027
- 懒蚂蚁效应——千万别得罪“最懒”的同事 032
- 巴霖效应——轻信，被算计的开始 037
- 鸟笼效应——别人为什么不信你 042
- 巴纳姆效应——不要被别人定义 047
- 阿伦森效应——别让别人以为你在“装” 052
- 晕轮效应——个人品牌值千金 057
- 鲛鱼效应——小心背后的那只眼睛 062
- 半途效应——他离职了，他升职了 067
- 归因偏差——妒忌，让人看不到真相 072

求人之时：摸透心理好办事

- 凹地效应——放空自己，吸聚资源 079
- 投射效应——不当炮灰，也不过度防卫 084
- 黑暗效应——让对方放松也是工作任务 088
- 墨菲定律——怎样处理工作中的失误 093
- 跷跷板定律——合伙人，利益均衡是王道 098
- 马太效应——积极形象，把好运吸到自己身边 103
- 名片效应——递出一张“心理名片” 108
- 比马龙效应——你想成功，总有人帮你成功 113
- 喜好效应——让别人喜欢你，任他是谁 118
- 刻板效应——无定见，无成见 123
- 韦奇定律——手中无剑，心中有剑 128
- 罗密欧与朱丽叶效应——给自己一道警戒线 133
- 心理学专家支招 137
- 视网膜效应——用脑去观察你的领导 139

第三章

待人之道：迎来送往有规律

- 瓦伦达效应——蛋糕做大了，再考虑怎么分 145
- 留白效应——没说完的话更有意味 149
- 塞里格曼效应——长跑心态让你遇贵人 154
- 不值得定律——天底下没有圆满的工作 159
- 情绪效应——请注意清洗“情绪污染” 164
- 蘑菇效应——想哭，成功了再哭 169
- 破窗效应——要么成人才，要么成人灾 177
- 登门槛效应——不得不防的一招 182
- 反馈效应——你的沉默，会让老板很不安 188
- 从众效应——让公司不安的“小团体” 193
- 轰动效应——不要让公司的人记不住你的名字 201
- 超限效应——你是“办公室唐僧”吗？ 206
- 安泰效应——不说“我是第一”，学说
“我们是第一” 211

第一章

识人之术：趋利避害靠眼力

配套效应——让你的职场“装备”亮起来

地位效应——你若随性，就要被动

自己人效应——赢得信任的秘密

布里丹毛驴效应——“庸人”成为领导的内幕

懒蚂蚁效应——千万别得罪“最懒”的同事

首因效应

——第一印象，没有第二次机会

首因效应，在心理学上也叫“第一印象”效应，指在人们的交往中第一次给人留下的印象，会在对方的头脑中占据主导地位。

关于首因效应，有一个非常经典的实验，就是向四组实验对象描述同一个人的生活。在对第一组的介绍中，把这个人描述成一个性格非常活跃的人；在对第二组的介绍中，把这个人描述成一个严肃的人；在对第三组的介绍中，先描述这个人性格的开朗，再说他的内敛；在对第四组的介绍中，与第三组恰恰相反。

实验过程就是要求这四组人对这个人作出评价，结果出来了：第一组大部分人的评价是热情、外向；第二组大部分人的评价是内向；第三组大部分人的评价还是开朗；第四组大部分人的评价是内向。这个实验最准确的结论就是人们的“先入为主”。

这种现象在生活中也的确如此。虽然人们常常提醒自己“不要轻易相信别人”，“路遥知马力，日久见人心”，但是大多数人在日常生活中都会凭自己的理解对别人形成第一印象，这第一印象对后续的交往保留了持久的作用。所以，我们常说，有第一次印象，没有第二次机会。

心理学研究还发现，初次与一个人会面，在45秒钟内就能产生第一印象；也有人认为是前两秒，就是在一瞬间的工夫，人们就已经对一个人看得八九不离十了。有时候，几秒钟会决定一个人的命运，尤其是在职场求职面试的关键时刻，第一印象能够在对方的头脑中占据主导地位。

那么，你希望给对方留下什么样的印象呢？推己及人，你喜欢与什么样的人交往、合作？自信的人，容易让我们感觉踏实，放心。

自信的形象在职场中如同一条很重要的生命线。在这里，我们可以举一个获得金牌的运动员的例子，来说明自信对于整个人的状态影响有多大。例如，某运动员在运动场上训练时，他能从容地应对来此采访的记者。面对镜头说话时，人们会发现，他的谈吐、气势，他对胜利的喜悦和期待，都透露出了强烈的自信。而且，这种自信即使稍稍有点儿自大，也不会令人觉得别扭。

那么，当运动员离开了运动场，或者是离开了他熟

悉的运动环境，他的表现又会怎样呢？

那时我们会感觉，运动员的那种自信突然就消失了。例如参加访谈类节目时，他可能会表现得非常拘谨、迟钝，幽默感不足或者语言表达能力不强。当然，这并不是一件坏事，它告诉我们，对于自己所了解的事物产生的自信，那才是真正的自信。如果离开自己所了解的事物，还表现出普遍化的自信，会让人感觉有点莫名其妙。

那么，在职场中你能否表现出自己对手头工作“一切尽在掌握中”的这种自信呢？如果答案是肯定的，那就证明你对工作有足够的熟练程度和驾驭能力，证明你在某一个领域里有相对权威的位置。

这样，你的客户会放心，你的领导会安心，你也会很舒心！

对于职场的女性来说，自信更加重要。有一个朋友告诉我，他在选择主管时，不是不想提升女性，但女性员工总给他们一种“企图心不高”、“自信心不够”的感觉及印象。

的确，女性往往会因为过于谦逊而错失了该有的位置，在工作过程中也会因过于温和缓、不想竞争，而必须在能力不如自己的人手下工作，甚至对方由于能力不足、表现不如你而对你进行打压。

这种不公平的现象必须得到解决，那就应该从自己做起，要意识到职场即战场。倘若你想要晋升，随之而来的竞争和搏击就不可避免，这时，你能依靠的只有自己坚强的意志。

职场女性千万不要常常觉得自己很可怜，装柔弱或轻易落泪，那只会破坏形象，职场中的女性若表现出弱者姿态，就会注定和晋升无缘。从重建自信心开始，学习正确地评估自己，是走向成功的第一步。

同时，也要相信一点：自信是可以通过科学的方法来培养的，比如说伪装自信。

那自信到底应该怎么伪装呢？

第一，敢于说话和表达自己。一个人如果能把自己的想法或愿望清晰、明白地表达出来，那么他的内心一定具有明确的目标和坚定的信心，同时，他充满信心的话语也会感染对方，吸引对方的注意力，直到让人相信他的自信心对别人有着巨大的帮助。

第二，要做到说话的时候敢于正视别人的视线。不正视别人通常意味着：在你旁边我感到很自卑；我觉得自己不如你；我很怕你。躲避别人的眼神意味着：我有罪恶感；我做了或想到了什么不希望你知道的事；我怕一接触你的眼神，你就会看穿我。这都是一些不好的信息。

正视别人等于告诉他：我很诚实，而且光明正大；

我相信我告诉你的话是真的，毫不心虚。要让你的眼睛为你工作，就是要让你的眼神专注别人，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

最后，还要注意的一点是，用切切实实的积极行动来表达自己的自信。如果做到了这一点，用不了多久，你的自信就会如期而至！

年轻的陈心露已在公司担负着重任，身为办公室主任的她掌管着公司财务、人事、行政、法务等多方面的工作。陈心露不仅工作做得风生水起，而且人缘颇佳，职场上顺风顺水的她言行间自然散发出一种自信开朗的魅力。

可是，谁都想不到，在起步之初，她居然只是靠着“伪装自信”来给自己提气的。她刚入职时只是一个行政助理，做着一些简单的打杂工作，每天都有忙不完的琐碎事，面对特别有“正事儿”的同事，她的内心有一种强烈的自卑感。

陈心露聪明的一点是，当她发现自己有了“自卑感”的时候，她便要努力去矫正这种感觉。于是，她通过积极的行为和更热情的工作，伪装出自己对工作很满意，很有激情。这种伪装出来的自信虽然是假的，但她付出的劳动却是实实在在的。终于，她伪装出来的自信赢得了领导的信任。

有一次办公室搬迁，陈心露的上级领导突然接到老板的任务，要求公司在最短的时间换个更好的办公地点。晚上8点接到这个任务的领导连夜找寻相关的信息，陈心露协助领导辨别信息的真伪，进行了妥善的安排。第二天一早，老板刚下飞机，领导就带着老板四处看写字楼。由于选择比较多，事情进展得很顺利，由此，老板对领导的敬业精神和办事效率大加赞赏。

当然，陈心露也得到了领导的重视，慢慢地，领导也就放心把很多事情交给陈心露去做。很多事情是陈心露第一次经历，难免会有胆怯的时候，她就伪装出自信，勇敢地面对工作中的所有问题，问题居然一一迎刃而解。

现在的陈心露再也不需要伪装自信了，在自己的功劳和业绩面前，她想不自信都难！

在职场中，你表现得很自信吗？如果你还没有实实在在的业绩来支撑自己的自信，那就用踏踏实实努力让自己走在通往自信的路上吧！

配套效应

——让你的职场“装备”亮起来

配套效应来源于这样一个故事：18 世纪时，法国有个哲学家叫丹尼斯·狄德罗。有一天，他的朋友送给他一件质地精良、做工考究、图案高雅的酒红色睡袍，狄德罗非常喜欢这件睡袍。可是，当他在家里穿着华贵的睡袍时，突然觉得家具的风格不对，他发现自己家里的地毯针脚也粗得吓人。

于是，为了与睡袍配套，狄德罗把家里旧的东西先后更新，家具终于跟上了睡袍的档次，他最终感慨自己“居然被一件睡袍胁迫了”。两百年后，美国哈佛大学的朱丽叶·施罗尔把这种现象称为“配套效应”，也被人们称作“狄德罗效应”。

个人的发展也同样如此，很多行为都是配套的。例如，一个销售人员需要经常约见客户，和顾客一起吃饭、喝茶，谈生意，在当月向公司报销费用时，一个精