

职场如战场，所谓“知己知彼，百战不殆”，了解职场中的心理学一定能使你的职场之路更加顺畅无比。

工作中的心理学

刘青◎著

GongZuoZhongDeXinLiXue

在职场中，

你需要的也许就是那么一点心理慰藉，你需要了解的也许就是那么一点心理知识，你要学会把握自己的心理，同时也要学会了解他人的心理。

因此，

心理学终于被你提交到了职场的生活中，同时，心理学也成了你必学的一门功课之一。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS





职场如战场，所谓“知己知彼，百战不殆”，了解职场中的心理学一定能使你的职场之路更加顺畅无比

工作中的心理学

刘青◎著

GongZuoZhongDeXinLiXue

在职场中，

你需要的也许就是那么一点心理慰藉，你需要了解的也许就是那么一点心理知识，你要学会把握自己的心理，同时也要学会了解他人的心理。

因此，

心理学终于被你提交到了职场的生活中，同时，心理学也成了你必学的一门功课之一。



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

工作中总有很多事情是你无法控制的，因为工作和工作着的人，都是具有一定复杂性的，比如你不会知道同事和领导在想些什么，你不知道该如何去把握对方的心理。但是其实，这些都是有答案的，只要你懂得如何去把握……

本书立足于分析职场中千奇百怪的心理，使读者从此找到自己的心理类型，然后对其进行修正，同时更好地把握住别人的心理，合理运用。当然，生活是具有复杂性的，但是只要掌握了最本质的心理分析方法，一切就都会迎刃而解了！

图书在版编目 (CIP) 数据

工作中的心理学/刘青著. —北京：机械工业出版社，2007.4 (2007.9重印)
ISBN 978-7-111-21922-4

I. 工… II. 刘… III. 管理心理学 IV. C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 108760 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

责任编辑：徐 井 封面设计：任燕飞

责任印制：李 妍

保定市中画美凯印刷有限公司印刷

2007 年 9 月第 1 版第 2 次印刷

145mm×210mm · 8 印张 · 1 插页 · 157 千字

6001-9000 册

标准书号：ISBN 978-7-111-21922-4

定价：22.00 元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

销售服务热线电话：(010) 68326294

购书热线电话：(010) 88379639 88379641 88379643

编辑热线电话：(010) 88379001

封面无防伪标均为盗版

序 了解心理，游刃职场

每个职业都有自己的特点和性质，正是这种特点和性质造就了不同的工作状态。当我们处于这种工作状态中，我们所面临的就不仅仅是工作本身，还有周围的同事、领导、客户……

职场如战场，我们周转于职场之中，需要求职、升迁、辞职、转行……

林林种种的工作状态和工作经历使我们不得不面临很多情景和认识很多的人，我们需要和同事、领导、客户打好交道，我们需要求职成功、需要职场升迁、需要辞职、需要转行……所有的这一切在发生着，你的心理也在不断变化着，而你所接触的人也在变化着……

在这种变化中，很多人会感觉自己的心理受到了伤害，但是却不知道为什么如此？但是你知道吗？职场中的每个人其实都是会出现心理问题的。

心理学家曾经指出，人们看来最坚强的警察这种职业其实是最容易受到心理伤害的，在国外，警察是心理咨询的常客。还记得香港影片《无间道》吗？陈慧琳扮演的是服务警员的心理咨询师，这个角色对警员们来说是非常重要的。在多佛偷渡

案中，60 名中国偷渡客被塞入一辆货车里准备偷运到英国，由于卡车上惟一的通风口被关闭，最终导致 58 人因窒息而死亡。车上惟一的两名幸存者是一级受创者，凡是受害者家属都是二级受创者，而所有接触过惨案现场的警察就是第三类受创者。尤其是那些之前没有心理准备，突然被暴露在“惨案画面”中的边防警，他们因此可能会天天做噩梦，如果不及时处理，这些心理创伤可能会被压抑，而在今后的日子里慢慢出现症状。

而在一项报道中也有数据显示，2003 年中国警方共有 476 名民警牺牲、6 076 名民警负伤，其中有一个数据尤其值得关注，“因积劳成疾牺牲在工作岗位上的民警达 212 人”，这个数据在牺牲民警中占到了相当的比例。

因此，在我们为自己的心理受到伤害而难过、郁闷之时请首先想想那些比我们还要受伤的职场中人吧！至少你的伤害还是比较小一些的。

那么，为什么我们会受到心理伤害呢？

现在就请我们一起来关注你走进职场的过程吧！从你求职的那天起，你就在为自己的心理受到伤害作出准备，求职的时候你会盲目，不知道自己该做什么样的工作；应聘好一点的工作，你又会感觉自己很自卑；而在寻找工作的方式及标准上，你又依赖于大多数人的想法；面对众多招聘单位，你开始出现高不成低不就的心理……

和同事相处，你不懂得运用心机，只知道从众，你的酸葡萄心理让你不能拥有好的职场人缘，而你的拉帮结伙心理又使老板非常反感，你渴望有友谊却建立不好这种友谊，你希望自

己能“鹤立鸡群”，却往往适得其反……

和领导相处，你不懂得揣摩领导的心思，你畏惧领导的“冷暴力”，你不理解领导的“鸡蛋里挑骨头”，你更不明白自己该如何去做才能得到领导的赏识……

如果你有自己的客户，那么你牢牢抓住客户的最根本做法就是抓住他们的心。那么，你了解他们的心理吗？你知道自己如何做才能抓住他们的心理吗？

终于有一天，你也做了领导，你才开始慢慢体会到领导的心思。但是在你初为领导之时，你往往会有一段时间的心理危机，这种危机主要表现在你的急于表现自己，急于“让下属承认你”的心理上……此时，你不仅需要调整自己的心理，还要了解下属的心理。

还有你辞职的时候，你转行的时候，你在经受心理创伤的时候……

你有没有想过所有的这些伤害都是自己造成的，你的不良心理状态、你的对其他人心理的不了解、你不懂得首先要调整好自己的心理才能做好工作的道理，你更不明白和职场中人的相处最重要的是抓住对方的心。

那么，从现在开始，就让我们一起来研究《工作中的心理学》吧，让我们更有实力游刃于职场之中。

刘青

2007年3月

目 录

序 了解心理，游刃职场

第1章 求职心理

求职到底有多难，一旦我们走进人才市场，便会发现其压力所在。无论你是刚毕业的大学生，还是已久经战场的老职员，一旦你需要求职了，你才能真正体会到“人海茫茫”的含义。面对浩大的场景，很多人没了底气，但是心态好的却能顺利通过求职这关，走向人生大舞台。

怎样提高求职几率呢？提高求职几率首先要调整求职心理，给自己增加胜利的砝码。

- ◎ 自卑心理——找不到职场“制高点”/2
- ◎ 盲目心理——求职失败的心理大敌/5
- ◎ 依赖心理——与职场格格不入的困境/7
- ◎ 浮躁心理——一种操之过急的心态/10
- ◎ 高不成低不就心理——理想和现实的激烈碰撞/13
- ◎ 患得患失的心理——让你举棋不定/15
- ◎ 畏惧心理——让你自信丧失/18
- ◎ 攀比心理——陷入“高处不胜寒”的尴尬处境/21
- ◎ “零报酬”心理——信心与无奈的体现/22
- ◎ “俗人”心理——“俗”得自信才有救/25

TIPS: 单位招聘常见的用人心理/27

第2章 同事心理

一旦跨过求职这道门槛，你就进入了职场生活。职场里你要经常面对和朝夕相处的人，也就是同事了，怎样和同事相处呢？和同事相处中，对方会有什么心理，而你又会出现怎样的心理呢？

在“同事文化”盛行的今天，身处职场的人不可避免地要与同事频繁地打交道，并且与之形成微妙的人际关系。所以，在你和同事相处的过程中，既不能凭着自己的个性，心血来潮，为所欲为，也不必为了避免事端采取事不关己、高高挂起的心态去消极逃避，而要积极主动地去了解同事的心理，注重心灵间的沟通，以便在日后的工作中能够长久地携手共进、友好相处。

◎ 阿 Q 心理——忽略职场心机的自我安慰/32

◎ 从众心理——不是锦上添花的上选/35

◎ 酸葡萄心理——好人缘的最大“绊脚石”/38

◎ 拉帮心理——依赖与埋怨就此落根/42

◎ 渴望被尊重的心理——最基本的相互心理需要/47

◎ 渴望被尊重的心理——适可而止方能保全大局/51

◎ 渴望“鹤立鸡群”的心理——只能让你“鹤离鸡群”/57

TIPS: 同事心里最需要互相理解/63

第3章 领导心理

提到领导，真是有人开心有人郁闷。其实，试问天下领导，哪位不是为了工作鞠躬尽瘁、死而后己的呢？但是为什么会有领导得不到下属的承认和认可呢？

其实这和每个领导的为人处世方法有很大的关系，更和领导的心理有关。那么，哪些最常见的领导心理在影响着其为人处世的方式呢？

◎ 女领导常见的心理/68

◎ 男领导常见的心理/73

- ◎ 领导居心叵测的心理/79
- ◎ 领导的“冷暴力”心理/84
- ◎ 征服下属的心理/89
- ◎ 鸡蛋里挑骨头的心理/93
- ◎ 领导最容易出现孤独的心理/96

TIPS: 领导心里最关心的是什么/98

第4章 下属心理

身为下属，都有很多难言之隐。被老板批评感到委屈了、渴望被老板看重、想在老板面前展示自己的能力了……必要的时候还想拍拍老板的“马屁”……可惜，这些心理只有自己知道……但是，你知道吗？你的这些心理多多少少会通过你的言行表现出来，这些可能给你带来幸运，也可能给你带来灾难！如何调整自己的心理、做到适者生存呢？

- ◎ 被领导批评时的常见心理/104
- ◎ 渴望被领导看重的心理/109
- ◎ 想在领导面前出风头的心理/112
- ◎ 领导不在时的常见心理/115
- ◎ 与领导相处中常见的“马屁”心理/118
- ◎ 与领导相处中常见的“敌对”心理/122

TIPS: 下属心里最希望得到领导的肯定/125

第5章 客户心理

客户和领导、同事都是不同的，那不是—个固定的个体，而是—个广泛的群体。随着工作时间的增长，我们的手中或多或少会有许多自己的客户，在与他们打交道的过程中，有些人做得得心应手，有些人却寸步难行。之所以出现这样的不同，是因为对客户心理了解的不同罢了。

- ◎ 客户的爱争辩心理/130

- ◎ 客户的挑剔心理/134
- ◎ 客户的性急心理/138
- ◎ 客户的多疑心理/140
- ◎ 客户的找借口心理/143
- ◎ 客户的情绪心理/146

TIPS: 练就控制客户心理的本领/150

第6章 升迁心理

职场升迁可谓是一件美事，有人遭遇升迁骄傲自满了，有人遭遇升迁心里开始七上八下了，有人遭遇升迁时马上想得到其他人的祝贺和赞扬，还有的人开始迫不及待地表现自己了，更有些人会因升职而出现了更多的心理压力……

骄傲自满的往往会被大家所不服；七上八下的往往会发挥不出来应有的实力；迫不及待想得到赞扬和表现自己的人，又往往会适得其反；而过多的心理压力则会让你心力交瘁……

究竟怎样的心理才更健康呢？

- ◎ 骄傲自满心理/156
- ◎ 七上八下的心理/158
- ◎ 期望受到赞扬的心理/162
- ◎ 迫不及待的心理/164

TIPS: 升迁后的心理调试/167

第7章 辞职心理

有些人辞职是因为感觉技不如人，难以胜任手中的工作；有些人辞职是因为工作不顺利而沮丧；有些人辞职是因为有了新的目标……

有些人辞职的时候会羡慕那些工作做得出色的同事；有些人辞职会担心自己找不到合适的工作；有些人辞职后又担心自己难以胜任将来的新工作……

有些人辞职是一时的冲动，有些人对辞职存有迫切的心理，还有些人会心理不平衡。

让我们从辞职时最容易出现的心理开始分析，让我们一起看清楚影响我们职场前途的这些心理细节吧！

◎ 羡慕心理/174

◎ 沮丧心理/179

◎ 犹豫心理/182

◎ 狂喜心理/185

◎ 冲动心理/187

TIPS: 不恰当的辞职做法/189

第8章 转行心理

辞职成功了，重新找工作也成功了，而此时的你却面临着一个新的问题，那就是转行！

转行说起来容易做起来难，因为这是一个全新的领域，这是一个全新的环境，一切都要重新学习，一切都要重新做起！此时，焦虑、抑郁、压力等心理障碍开始接踵而至了，你开始接受一个又一个的心理挑战……

◎ 心理焦虑/194

◎ 心理抑郁/196

◎ 心理压力/199

◎ 心理恐惧/202

◎ 心理依赖/205

TIPS: 端正心态，投入新的工作中/208

第9章 职场常见心理创伤

随着社会的进步和科技的发展，各行各业都开始涌现出许多精英，这些人都是时代的弄潮儿，被我们称为“成功人士”。

但这些“成功人士”的心理问题却常常被人忽视，据报载：我国成功人士中，每年因患有抑郁症而自杀的人数占到总数的15%以上。心理学家研究发现，由于这些成功人士工作压力大，责任重，因此他们比平常人更容易出现心理问题……

= X =

那么我们应如何预防，消除这些职场中最常见的心理创伤呢？

◎ 超时工作的紧张心理/214

◎ 中产阶层的心理压力/219

◎ 常见的情绪性心理过敏/223

◎ 常见的微笑抑郁心理/226

◎ 节假日型职场心理倦怠/228

◎ 常见的职场自卑心理/232

TIPS：职场情绪自我心理调节/237

第 1 章

求职心理

求职到底有多难,一旦我们走进人才市场,便会发现其压力所在。无论你是刚毕业的大学生,还是久经战场的老职员,一旦你需要求职了,你才能真正体会到“人海茫茫”的含义。面对浩大的场景,很多人没了底气,但是心态好的却能顺利通过求职这关,走向人生大舞台。

怎样提高求职几率呢?提高求职几率首先要调整求职心理,给自己增加胜利的砝码。

自卑心理——找不到职场“制高点”

在人才市场的招聘过程中，我们会发现，无论是刚毕业的学生，还是想跳槽的职场人士，即使自己本身已经具备了很强的能力，面对激烈的竞争，仍然会觉得自己这也不行，那也不如别人，自卑心理使得自己缺乏竞争勇气，缺乏自信心，走进就业市场就心里发怵，参加招聘面试更是忐忑不安。这样的自卑畏怯的心理使自己很难跨越自身的心理高度，从而导致求职的失败。

同学张明在大学时是我们学校的学生会干部，但是毕业后他给自己的定位就是先找个工作落脚。对于那些稍微大点的公司和有一定职位的岗位，他都不敢尝试。我们想了很多办法来帮助他，但是一直都没有什么起色。

后来，我们做了一个科学家曾经做过的实验，实验是这样的：

往一个玻璃杯放进一只跳蚤，发现跳蚤立即跳了出来。再重复几遍，结果还是一样。根据测试，跳蚤跳的高度一般可达它身体的400倍左右，所以说跳蚤可以称得上是动物界的跳高冠军。

接着，把这只跳蚤放进杯子里，不过这次是立即同时在杯上加一个玻璃盖，“嘣”的一声，跳蚤重重地撞在玻璃盖上。跳蚤十分困惑，但是它不会停下来，因为跳蚤的生活方式就是“跳”，一次次被撞，跳蚤开始变得聪明起来了，它开始根据盖

子的高度来调整自己所跳的高度。再一阵子以后呢，观察发现跳蚤再也没有撞击到这个盖子，而是在盖子下面自由地跳动。一个小时后，实验者开始把这个盖子轻轻拿掉，跳蚤不知道盖子已经去掉了，它还是在原来的这个高度继续地跳；三个小时后，这只跳蚤还在那里跳。一天以后发现，这只可怜的跳蚤还在这个玻璃杯里不停地跳着——它已经无法跳出这个玻璃杯了。

这个实验其实也反映出我们求职者的心理，在求职的过程中，很多人就像这只跳蚤一样，屡屡去尝试成功，但是往往事与愿违，面对失败。几次失败以后，他们便开始抱怨自己的能力了，他们并不是不惜一切代价去追求成功，而是一再地降低成功的标准——即使原有的一切限制已取消。就像刚才的“玻璃盖”，虽然被取掉，但他们早已经被撞怕了，不敢再跳，或者已习惯了，不想再跳了。人们往往因为害怕成功高度的限制，而甘愿忍受失败者的生活。

事实上我们知道，那只跳蚤是可以跳出杯子的，但是它经过了几次碰撞之后，心里已经默认了这个杯子的高度是自己无法逾越的。那么，怎样让跳蚤意识到自己依然可以跳出去呢？实验者拿一根小棒子突然重重地敲一下杯子；或者拿一盏酒精灯在杯底加热，当跳蚤热得受不了的时候，它就会“嘣”地一下，跳了出去。正如兵法上所说：“置于死地而后生”。

人有些时候也是这样。在求职过程中，很多人不敢去追求成功，不是追求不到成功，而是因为他们充满自卑的心里已默认了一个“心理高度”，这个高度常常暗示自己的潜意识：去

这家公司是不可能的，这个是没有办法做到的……

张明决定南下求职了，我赶紧根据他的专长和才华给广州电信公司的一位朋友写了一封信，推荐张明做设计主管。但是令我没有想到的是，张明的心理问题又出现了。面试时张明却胆怯了，他对我的一位朋友说自己从来就没有在这样大的电信公司做过主管，恐怕面试无法通过或者做不好工作，影响朋友的面子，只好“退而求其次”。

在后来的时间里，张明先是给几家人单位寄去简历，足足等了半个月，结果是石沉大海毫无消息；接着，他又去找区级人才市场或者职业介绍所，见了几家人单位，结果是“高不成低不就”。最后，他打电话给电信公司的那位朋友，总工办秘书接过电话问道：“请问，您找哪一位？”他回答说：“请找余总。”秘书说：“对不起，余总正在开会，可以代您请留下口信吗？”他不好意思留口信了。

后来，张明非常沮丧地给我打电话，告诉我他那边的情况。我问他：“你还记得我们的实验吗？”他说：“记得。”接着我又给他讲了心理的重要性，他终于想通了。第二天就信心十足地将电话打了过去，又是总工办秘书接电话，但他直呼我朋友的名字，秘书不敢怠慢，很快接通了电话……

如今，张明已经是公司的设计室主管了，而且工作非常出色，我的那个朋友还经常在我面前提到他。

在求职过程中，有一个心理学问题，这就是常人望而却步的“心理制高点”，只有跨过它，才能使求职空间和成功率加大。

盲目心理——求职失败的心理大敌

自卑可以使自己的心理制高点降低，而盲目则是过分抬高了心理制高点。

选择工作的过程是一个复杂的心理变化过程。面对严峻的就业形势，面对众多的竞争对手，要想获得择业的成功，没有充分的心理准备，没有良好的竞技状态是不行的。有些人觉得自己的各方面条件都很好，学习成绩优秀、政治条件好、学校牌子亮、专业需求旺、求职门路广，因而盲目自信，择业胃口吊得很高，到头来往往会由于对自己期望过高，对自己的不足和困难估计不足而在择业中受挫。

有一名云南某大学的应届毕业生，大学四年得了很多第一。他觉得自己条件十分优秀，一心想去外企，简历投了不少，但很多企业连面试的机会都没有给他。

这名学生不明白为什么会这样，于是心理学家给他支招：这种情况很可能是因为他的简历太简单，没有体现出企业想要的东西。投简历时要学会换位思考，如果你是企业的领导，你欢迎什么样的新人加盟呢？所以要充分了解企业的基本情况，然后有针对性地制作求职信。一份精心准备的求职信，会让企业觉得你对他们非常重视。

特别是刚毕业的大学生在选择职业时漫天撒网，这是一种不知所措、生怕丧失机会的表现。现在上了大学不一定就能解