

ZhiChang XinLi JianYa ShouCe

职场心理 减压手册

刘远碧 编著



光明日报出版社

ZhiChang XinLi JianYa ShouCe

职场心理 减压手册

刘远碧 编著



光明日报出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职场心理减压手册/刘远碧编著. —北京: 光明日报出版社, 2007. 5

(心理减压手册系列)

ISBN 978-7-80206-402-7

I. 职… II. 刘… III. 职业—应用心理学—通俗读物

IV. C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 052190 号

职场心理减压手册

编 著: 刘远碧

责任编辑: 田 军

装帧设计: 红蚂蚁工作室 red-ant@263.net

版式设计: 红蚂蚁工作室

责任校对: 徐维正

责任印刷: 胡 骑

出版发行: 光明日报出版社

地 址: 北京市崇文区珠市口东大街 5 号 邮 编: 100062

电 话: 010-67078243 (咨询) 67078945 (发行) 67078235 (邮购)

传 真: 010-67078227 67078233 67028255

网 址: <http://book.gmw.cn>

E-mail: gmcbs@gmw.cn

法律顾问: 北京盈科律师事务所郝惠珍律师

经 销: 全国各地新华书店

印 刷: 肥城新华印刷有限公司

本书如有破损、缺页、装订错误, 请与本社联系调换

开 本: 720×980 毫米 1/16

字 数: 320 千字

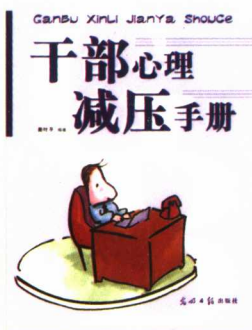
印 张: 15

版 次: 2007 年 5 月第一版

印 次: 2007 年 5 月第一次印刷

书 号: ISBN 978-7-80206-402-7

定 价: 130.00 元 (全五册)



责任编辑：田 军

封面设计：红蚂蚁工作室
red-ant@263.net

推荐阅读





前言

美国哈佛大学的瓦伦特博士指出：“你可以承认存在着乌云，但别忘了乌云边缘的光明。”

现实生活中，身心疾病数不胜数，每一种疾病都有其情绪上的诱因，而所有情绪上的诱因大多和外界所承受的压力有着或多或少的关系。压力有益有弊，不能正确对待各种压力，就不能保持健康的心理，从而表现出人格障碍，逐渐侵蚀人体的身体情绪，这些压力使人产生心理疾病，造成身心崩溃，严重影响着人们的行为举止、生活工作，给个人、家庭和社会造成了很大的困扰，有些甚至造成了不可挽回的损失。一些医学专家指出，在未来的十年里，老年痴呆症、抑郁症、精神分裂症、青少年和大学生的心理问题，将是危害我们健康的最大精神疾病。所以，专家们把“能正确处理心理危机”定为健康的新标志。

拿破仑·希尔认为，压力“是身体对一切加诸其上的需求所做出的无固定形式反应”。也就是说：任何加于身体的负荷，不论是源于心理方面（如不愉快事件）还是物理因素（如环境污染），都是压力的来源——压力源，就会引起“一般适应综合症”。

据世界卫生组织（WHO）统计，全球目前至少有 5 亿人存在各种精神心理问题，约占世界总人口的 10%，其中 2 亿人患有抑郁症。世界卫生组织专家断言，从现在到 21 世纪中叶，没有任何一种灾难能像心理危机那样给人们带来持续而深刻的痛苦。从疾病发展史来看，人类已进入“心理疾病时代”了，被列为当今人类十大死因之一的自杀，大多是由于心理疾病引起的。

大多数富人在发迹之前，无一不受到过诸如身体健康、财源等方面压力的困扰。如拿破仑·希尔少年时代，就是靠当新闻记者的收入去完成自己的学位的；各种生活压力，无不为其奋斗生涯增添了光彩。既然一个人在生活中总不可避

免遭受各种各样的压力、不如意乃至打击等，那么评价压力、了解压力，就是要分析它们可能对自我身心健康方面造成的危害，从而尽量避免接踵而来的可能对自己造成不利的后果。比如，一个下属在和老板吵架时可以想一想，如果继续吵下去的结局是被“炒鱿鱼”，那么究竟是被炒鱿鱼后自己的生活 and 心灵上的压力大，还是现在隐忍不满所感受到的心理压力大？两害权衡取其轻，就能得出理智、有利的解决方法。

事实上，只要人们在生活中必须扮演某种角色，而且又有许多自己不愿扮演的社会角色存在，那么就会产生压力。我们可能看到两位同时从一个公司一个职位失业的人，一位因不堪重负、灰心丧气而得了重病；另一位却因开朗乐观，终于在别的岗位实现了自身价值。这种结果固然与两人的机遇、性情等不同有关，但有一点不容置疑，就是两人对待挫折和压力的不同态度对身心两方面影响都有很大关系。所以往往在这个竞争的社会里，很多人不是被别人打垮，而是被自己打败。

面对心理危机如何从容应对？洛克菲勒曾经说：“如果把我剥得一文不名丢在沙漠的中央，只要一行骆驼队经过——我就可以重建整个王朝。”假如人人都具有这样的心理应对准备，那么这个世界不会有任何解决不了的难题。心理危机解决的最佳途径就是在于遭受生活打击而不消沉、不怨天尤人的自控能力。这是心理学家研究和调查而得出的结论，他们发现，生活中最顺利的人，大都重实际，可靠、人际关系良好，对于生活中的不幸遭遇有一种自控能力，而患严重抑郁症的人正是缺乏这种能力。

我们在生活中遇见心理问题，可以求助专业的心理医生，但是事实上，最了解自己的，只能是自己。困难，挫折，追求，欲望，喜好，烦躁，哀乐，不能与人言的事，这些内心最直接而真实的体验，是别人不能感受和触摸的。如果能在平日积累一些心理减压解压的健康知识，储备一些自我释解的方法，那么就能让自己的心理始终处于积极健康的状态，就能做好自己的心理咨询师。因此，我们希望编辑的这套丛书，能减除您的一些压力，使得压力成为有益的动力，能为您的生活和事业带来帮助，拨开乌云见光明。



目录

前言 1

第一章 1 交际拓展中的心理减压

如何扩大交际圈	2	如何观察行为的背后	15
如何克服怯场心理	2	如何避免以貌取人	17
如何注意自我形象	3	如何与各种性格的人交往	17
如何克服社交恐惧症	4	如何面对激烈的情绪冲突	19
如何赢得他人好感	6	冲突解决有哪些最佳方法	20
如何关注别人	8	为什么嫉妒是腐蚀人际关系的毒瘤	22
如何记住别人的名字	9	如何以低姿态化解别人的嫉妒	24
如何分析生理掩盖着的心理状况	11	为什么不能违背良心伤害别人	25
什么是丰富无声的身体语言	12	为什么诋毁别人会毁掉性命	26
为什么微笑是通往心灵的虹桥	13	如何防范性骚扰者	27
为什么表达方式要热情洋溢	15		

第二章

29

领导关系的心理减压

如何了解你的上司	30	如何宽容阴险的上司	48
如何与上司交往	31	如何宽容吹毛求疵的上司	48
如何给领导留点面子	33	如何宽容上司严厉的批评	49
如何尊重上司的意见	33	如何宽容上司好色	49
如何避免被上司的打扰	34	如何积极避免与领导产生矛盾	50
如何学会适应各种老板经理	35	怎样与听信谰言的领导相处	52
如何宽容领导对自己的反感	35	怎样与爱挑剔的领导相处	52
如何宽容上司的任职和辞职	37	怎样与顽劣贪婪的上司相处	53
如何宽容上司的指责和批评	38	怎样与自私的领导相处	54
如何宽容上司不称职	39	怎样与阴险的上司相处	54
如何宽容上司没有晋升自己	40	怎样与傲慢的领导相处	55
如何用忠诚换取老板的信任	41	为什么对上司也要心存宽容	55
如何宽容上司精心设计的圈套	42	为什么莫与上级太亲密	57
如何宽容出言不逊的老板	42	为什么不要在领导面前抖精神	58
如何适应上司而平步青云	44	为什么轻视领导会毁灭前程	60
如何学会欣赏你的上司	46	为什么得罪上司毁前程	61
如何宽容懦弱上司	47	为什么不要递上措词恶劣的辞职信	62
如何宽容傲慢的上司	47	为什么切勿功高盖“主”	63

第三章

65

同事关系的心理减压

同事之间的相处礼仪	66	如何用宽容的语气与同事交谈	74
如何拥有良好的同事关系	66	如何防止同事小人	77
新人如何与同事相处	71	如何学会与有棱角同事打交道	78
初到单位如何与同事相处	72	如何与猖狂同事相处	78
如何提高在同事中的威望	73	如何对付各种打小报告的同事	79
如何避免同事和同级的干扰	73	如何应付排挤你的同事	81

如何妥善处理同事和你争功劳	82	怎样使同事之间距离看起来最美	91
如何适应同僚相安无事	83	怎样与职场老手“过招”	92
为什么在公司里切勿“交浅言深”	85	怎样与同事化敌为友	94
为什么对待同事要宽容大度	86	怎样在升职后与同事相处	95
为什么背后的袭击令人心抖	88	怎样应对同事的尴尬问题	97
怎样与同事愉快相处	89		

第四章

客户关系的心理减压

99

如何与九种不同的客户打交道	100	如何抓住每一个可见的信号	114
如何对不同类型的客户采取不同的策略	101	如何体谅客户的情绪和面子	116
如何对客户表示真诚而恰如其分的感谢	108	如何用细节性问题引导顾客做决策	117
如何让客户充分表达他的意见	110	为什么推销时机的选择至关重要	120
如何根据顾客的反应调整你的计划	111	为什么与众不同就能带来成功	121
如何妥善处理顾客提出的异议	112	为什么以服务作为人生的目的	122
		为什么一次示范胜过一千句话	124

第五章

事业追求中的心理减压

125

为什么三百六十行行行出状元	126	为什么不要以卑微的心做卑微的工作	134
为什么男怕入错行女怕嫁错郎	127	为什么别为工作中的失败找借口	135
为什么不要过分强调发挥特长	128	为什么不要拒绝有难度的工作	137
为什么不要轻视眼前工作	129	为什么好习惯是一个人成功的资本	138
为什么对工作不要好高骛远	129	如何从事擅长工作获得成功	139
为什么当日事必须当日毕	130	如何克服埋怨安排工作不当	140
为什么受人利用是因为你有价值	131	如何大胆地施展自己的专长	140
为什么不要让借口成为工作习惯	132	如何在工作中保持积极的心态	143
为什么多才多艺莫如独精一门	133		

如何在做事中追求品位	145	如何让工作变得高效而简单	151
如何让老板了解工作进展情况	147	如何做全公司最赚钱的员工	152
如何主动向老板汇报工作	148	如何从小职员到大老板	154
如何掌握成功的工作方法	149		

第六章 155

口才提升事业心理减压

如何提高谈吐的技巧	156	如何多说对方爱听的话	166
为什么毛遂自荐要会说话	158	如何投其所好找话题	167
如何学会赞美别人	159	如何说些鼓舞人心的话	169
如何学会与陌生人谈话	161	如何做到别人说坏话你不要插嘴	169
为什么要给别人说话的权利	161	为什么人多的场合少说话	170
如何看对方的性格说话	162	如何学会正确争吵	172
如何揣摸对方的心里话	163	如何掌握开玩笑的“规则”	173
如何看对方的文化层次说话	163	为什么话说得不要太绝	174
如何套近乎贴近对方的距离	164	如何说“不”	175
为什么说恭维话要得体	165	为什么不要负面回应批评	177

第七章 179

细节推动成功心理减压

为什么敬业可以改写你的人生	180	为什么公司的物品不是免费的	187
为什么责任感体现在细微的小事中	180	如何按照重要程度安排工作	187
为什么工作面前无小事	181	如何注意任何细微的杂务	188
为什么细节产生效益	182	如何严肃对待琐碎工作	189
为什么一个会工作的人必须		如何在做好本职工作的同时	
在细节处下工夫	184	时做点分外事	190
为什么工作一定要专注细致	184	如何从最小化的具体行动开始	191
为什么不要在老板的眼皮底		如何用刻苦的精神把握工作中	
下做小动作	185	的细节	192
为什么不要在工作期间公私不分	186		

第八章

保持宽容心理减压

193

为什么宽容个人恩怨获得尊重	194	为什么要安于淡泊勤于敬业	203
为什么宽容是心与心的体谅	194	如何应对在顾客面前被上司指责	204
为什么宽容能获得巨大的财富	196	如何应对别人指名道姓发你的牢骚	205
为什么可以用沉默化解难堪	198	如何克服因失利而实施报复	206
为什么要忘记旧恶重建新谊	199	如何宽容客户关注感受	207
为什么责备不如示范	200	如何从容地面对新单位的“老圈子”	209
为什么不要处处与人抬杠	200		
为什么受辱后要奋发图强	202		

第九章

保持乐观心理减压

211

为什么热诚是人生无形的财富	212	如何选择乐观的生活态度	219
为什么快乐主要是一种内心感受	213	如何从工作中寻找快乐	220
为什么快乐来自于分享和付出	214	如何使工作变得并不那么讨厌	221
为什么苦难是天才的阶梯	215	如何增强敬业精神	223
为什么受苦的人没有悲观的权利	216	如何去做真正喜欢的事	224
为什么连续加班后更要精神饱满	217	如何享受工作之乐	225
如何经过苦难的人生得到幸福甜蜜	218	如何带着感恩的心情去工作	227



第一章

交际拓展中的心理减压





如何扩大交际圈

如果有人问：“你有没有朋友？”一定有很多人答不上来，即使能够回答得出来，大致也都是学生时代的同学或办公室里合得来的同事，所想得出来的不过几个人而已。严格讲起来，朋友的关系范围应更广，基础更深才行。

看古往今来许多政治界、金融界的名人家谱，他们的祖宗三代地位显赫，无论祖父、祖母、父亲、母亲都出于名门，似乎国家的命运都掌握在他们的手中。

由此观之，仿佛高朋满座、名满天下是和我们普通人绝缘的。但是我们知道，交友是每个人所必需的，并不是政治家或金融家的专利。如果渴望广结人缘，在我们周围就有不少人选待你去发现。比如你的长辈、兄弟，他们的工作内容可能和你毫不相关，但是他们都交有一些朋友，这样一来，长辈和兄弟也可以作为你广结人缘的对象，再进一步地说，如果以长辈和兄弟为媒介，能够找到更多的朋友。同辈的堂表兄弟们，也可以作为广泛交友的来源。此外，连你的姻亲都是广结人缘的对象。像这样仅仅靠着血缘的关系，就可以使你的交友范围逐渐地扩大起来。

任何人都可能成为你的朋友。也许是曾在同一球队里一起打球的队友；也许是一起参加研究会的同事；更可能是离开公司10年、20年的人；这些人都是你结交的有利对象，尤其是同学关系，最值得珍惜。此外，由亲戚介绍给你的人也是很好的结交对象。在同学会上常常能找到10年、20年未曾相见的朋友。除了办公室的同事，在公司内和你有过接触的人，也是你可以考虑结交的对象。

只要你有心广结人缘，机会多得是，像共同兴趣的集会或是社团，还有各种活动中心，都是你交友的场所。说极端点儿，就连咖啡馆里也能交到朋友。总的说来，随时随地都可以交到朋友以扩大自己的交际圈。



如何克服怯场心理

怯场并非只见于演员。怯场似乎是不少人的通病。不论是在什么地方，大部分人几乎都有过这种经历。当你初次登台、初进考场，或在众目睽睽之下演讲，或初见地位很高的人或异性朋友时，总不免有些紧张。更有甚者，有的人在亲朋好友之间聚餐后随便讲几句话，或因公单独赴约都会紧张得坐立不安，不知所措。

这种紧张即所谓怯场。怯场时一般人的感觉是心跳加快、喉咙干哑、手心里汗津津的。其实，这种现象是由于大脑等高级神经中枢高度兴奋，引起肾上腺素的大量分泌，使人体处于应激状态。这实际是一种有效的反应方式，这种应激状态使大脑领悟敏捷，动作配合协调，使演出水平得到充分发挥，达到最佳水平。这个能产生最佳水平的应激状态称之为临界点。

但是,如果精神过度紧张,演出心理压力过大,应激状态就会超出这个临界点,引起肾上腺素的过度释放,出现焦虑不安、心慌意乱、呼吸加快、肌肉颤抖、演出动作笨拙不协调、忘记台词或歌词、唱腔走调等症候群。

随着焦虑紧张的加剧,演出慌乱,观众对演出反应的哗然,又反过来提高应激状态,加速肾上腺素的分泌,形成恶性循环,使演出水平急剧下降。

怯场综合症一向被认为没有药物可以防治。但近年来,美国柯罗拉大学的布朗迪根教授却发现一种治疗心律失常和心绞痛的古老药物——心得安,它对消除怯场综合征有良好功效。这种药使用挺方便,只需在演出或演讲之前服一粒,就可以避免怯场综合症的发生。

此外,消除紧张心理,也是避免怯场综合症的重要预防措施。演讲、社交、会客,特别是演员演出,不必焦虑和烦恼,不要担心演不好,否则就会乱了方寸,引起怯场。要相信自己的力量,相信自己的艺术才能,一定能演好,演出最佳水平。

特别是初出茅庐的新手,要学会调节和控制自己的情绪。当出现怯场时,切不可迁怒于人,也不可闷郁于心,向隅独愁。因为这样既不能求得问题解决,还会增加新的紧张因素。这时,最重要的秘诀就是镇静。

对情绪易于激动的演员,可在老演员的指导下,进行自我训练,并及时给予鼓励,肯定成绩,树立演出信心,避免精神刺激和心理压力。



如何注意自我形象

佛靠金装,人靠衣装。很多人都有以貌取人的势利天性,你的外在形象直接影响着别人对你的印象,你穿得气派,无形中就抬高的自己的身份,别人觉得有利可图,就容易答应你的要求。你衣着寒酸窝囊,别人认为无油水可捞,就可能一口回绝你的请求。

一个人的外貌对于人本身的确有影响,穿着得体的人给人的印象就是好。它等于在告诉大家:“这是一个重要的人物,聪明、成功、可靠。大家可以尊敬、仰慕、信赖他。他自重,我们也尊重他。”

反之,一个穿着邋遢的人给人的印象就差。它等于在告诉大家:“这是个没什么作为的人,他粗心、没有效率、不重要,他只是一个普通人,不值得特别尊敬他,他习惯不被重视。”

疲倦、憔悴或没刮干净的胡须都会带来严重的负面影响。头发太长或凌乱不堪亦然,衬衫、尺寸不合的衣领或土里土气的领带,均足以损害到你的形象。

不合身份的穿着会给对方留下轻浮的印象。如果一位学生开着名贵汽车,或者使用价格昂贵的打火机,就难免让人觉得轻浮,因为这种不合身份的举动极易令人有不舒服的感觉。

一个人的服饰具有“延长自我”的特征。如果一个人的形象和代表“自我延长”的服饰差距过大,就会令人有“不完整人格”的印象。比如,衣服和鞋子都

是高级品，而腰带却是廉价品的打扮，就会令人产生不自然的感觉。

衣着缺乏品位和姿势不雅等，同样是造成负面形象的主要因素。除了经常检查自己的仪表之外，尚需注重整体的协调感。

脸部的表情是影响相貌的重要因素。你可以站在镜子前面努力练习，如何不让自己看起来像凶神恶煞似的。这是任何人都能够做到的。这种努力将会左右一个人的精神，由此改变个人的相貌。

人的第一印象是最不容易磨灭的。长相凶恶的人谁也不喜欢，没有自信的人总是让人觉得缩头缩尾。有些人就很容易博得别人的好感，就是长相给人留下好印象罢了。这正是长相的重要性。

作为一个上班族，每天早上一定要站在镜子前看看自己的脸。是柔和、精力充沛的，还是一副宿醉未醒的样子？如果早上起来就一副没精打采的样子，那最好先振作精神再出门。

尽量找机会利用镜子审视自己的脸，尤其是在竞争激烈的环境中，更要随时保持清醒状态。

即使是男士也要随身携带一面小镜子，随时注意一下自己的领带是不是松了，头发是不是乱了，自己的脸部表情够不够柔和，是不是保持着充沛的精力。

在交际技巧上很重要的一点就是让对方松懈，失去警戒心。最佳表现就是不要让对方觉得自己笑容勉强，要保持坦率诚恳的表情。

为自己包装一副好形象，对于处在激烈的生存竞争中的现代人格外重要。许多意想不到的职位、公差、会客机会等等会因为你的大方得体的形象而降落在你头上。而这些机会就可能成为你飞黄腾达的第一步。



如何克服社交恐惧症

社会上有很多人总是不能大大方方地出现在社交场合，他们在众人面前或陌生人面前显得腼腆、忸怩、猥琐，缺乏自信，很不自然，他们在大多数人心目中属于“见不得世面”和“成不了大事”的那类人。心理学家把这种性格的人视为一种病态，名之曰“社交恐惧症”。

社交恐惧症常始于青少年，主要表现为害怕被人审视，在被观察时或有可能受到评论的处境中产生不适当的焦虑。有的患者当目光直接对视时就会特别紧张，可有脸红、手抖、恶心想吐或尿急的症状。于是，患者就特别回避社会情境。有时无法回避，即使处在社交场合时，患者也不能完全参与，他们避免交谈，或坐在不引人注目的地方。社交恐惧症常伴有自我评价低和害怕批评。在极端情况下，可引起完全的社会隔离。

诚然，从一定意义上讲，生来什么都不怕的人几乎是很少见的。每个人的情况不同，都会有自己惧怕的东西，如有人怕蛇，有人怕狗等，但是在社交中如果“见人便脸红，启齿更惶恐”，那便达到了更严重的程度，就发展为一种病态。无疑，社交中的恐惧心理，对于正常的交往是一种“催固剂”，成为社交的心理

障碍。

那么，社交中的恐惧心理是怎么来的呢？是天上掉下来的，还是人们自身所固有的？应当说，这种恐惧心理主要是社交者主、客观统一的结果。

客观方面。由于中国几千年的封建文化传统，自给自足的小农经济所产生的“农民意识”，过着“日出而作，日落而息”的田园诗般的生活，于是“各人自扫门前雪，莫管他人瓦上霜”，“鸡犬之声相闻，老死不相往来”。长期的历史积淀，在人们的心理上形成了一种惰性。在行动上失去了机会，缩小了自己的社交圈。结果，清高者有之，谨小慎微者有之，孤芳自赏、夜郎自大者有之。如此一来，越不交往，越没有交往“现实验证”，就越怕交往，长此以往，形成了一种“越怕……就越不敢……”的格局。很多人就是在这种失去常态的思想、观念和心理支配下，害怕这害怕那，平白无故地自寻烦恼！社会心理学研究表明，社会环境愈是文明、开放，那里患社交恐惧心理症的人就愈少。

其次，是社交活动进行者主观方面的原因。这里主要有三个“病因”，都体现为为什么怕和怕什么的问题。

1. 是过分自尊的心理所致。世界著名心理学家马斯洛的自我实现心理学，提出了人的自尊需要。其实，每个人都希望自己得到公众的尊重和喜欢，但是这种自尊的需要仅仅是自己本人的一种希冀，能否在事实上得到，则取决于公众对自己言语、举止、行动的评价和肯定。如果说将自尊的需要作为一种动机去指导自己的行为，这本没有理论上的错误。问题是这种自尊心理本能过分。一个人在社交中自尊心理过分占据指导和支配地位，就会怕自己的行为是否失当，怕人们会怎么看待自己。甚至有时会因为过分自尊心理之故，而不愿与比自己强的人交往，担心相比之下，会掉自己的“价”，失去尊严。如此想来想去，怕这怕那，时间一长，凡事还没做，便失去了“勇敢”，被沉重的“害怕心理”所左右。这样恐惧心理也就不请自到了。

2. 是自卑情绪所致。自卑是人们对自己虚设的一种自我否定，也就是说“自己瞧不起自己”，缺乏自信 and 自强。这种心理一般表现为害怕失败，或者说不能正确对待失败。日本有学者研究认为，有自卑感的人，一般属于下列十种类型之一，或是合乎其中两种以上：

(1) 为了追求超过限度的愿望而心焦气躁；

(2) 由于企求赞赏的愿望太渴求，不时形之于言表。如未如愿，则反过来责备别人；

(3) 发生自己是十全十美的错觉，因而自以为能够产生本身产生不了的力量；

(4) 企盼做出超出能力的事，由于达成无望，因而经常消极地嘲笑自己；

(5) 曾经在竞争上输给过别人，却一直难以忘怀；

(6) 被别人的成功所压倒，叹息“鸿运”没有降临到自己头上；

(7) 没有测量自己的尺度，总是以别人的尺度测量自己；

(8) 逢人便说：“我的工作条件不好怎能成功？”借此逃避自己的责任；

(9) 经常担心被别人看穿了自己的烦恼，因此与人接触总是戒意在先；