



实用心理学丛书

活学活用 职场心理学

成正心◎著

正确的思想可以使任何工作变得更有趣。
正确的想法能将倦怠减至最低，
帮助你好好享受休闲的时间。

——美国成功学大师 戴尔·卡耐基

从容解决职场问题 铸造卓越职业生涯

学习是永不能停的钟摆，只有善于学习者才更有资本在职场中一鸣惊人！
效率永远是工作的主旋律，只有高效工作者才更容易在职场中脱颖而出！



中国工信出版集团



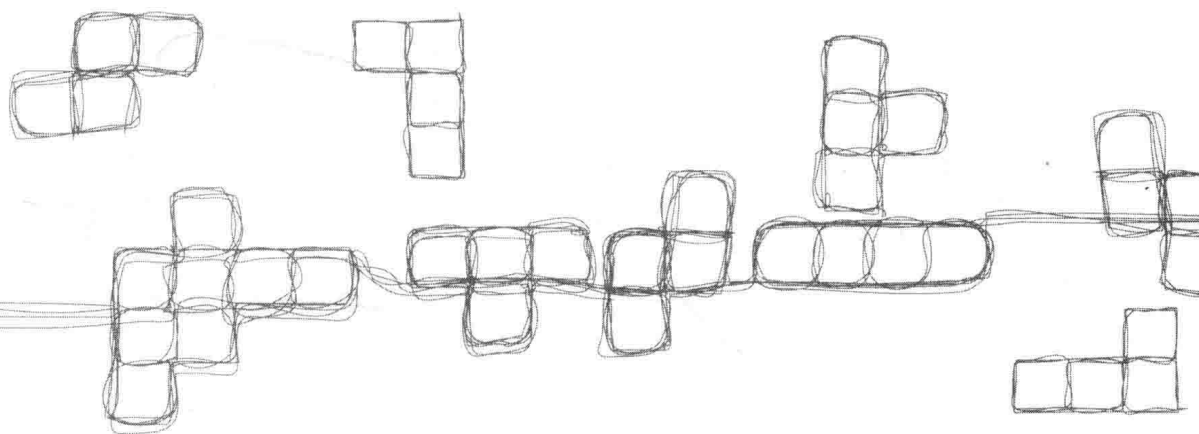
电子工业出版社
ELECTRONIC INDUSTRY PRESS
http://www.eipress.com.cn



实用心理学丛书

活学活用 职场心理学

成正心◎著



電子工業出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 • BEIJING

内 容 简 介

本书是从千千万万个“过来人”的职场探索中摸索出来的经验和方法，共分8章，从一个职场人的内在人格入手，先后从职场伦理、学习方法、沟通艺术、效能管理、应激管理、领导他人及个人特质修炼等方面进行了系统阐述。作为一本职场心灵修炼书籍，无论你是刚刚踏上职业之路的职场新人，还是一个小有成就的企业管理人士，本书将助你在职场中脱颖而出。

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

活学活用职场心理学 / 成正心著. —北京：电子工业出版社，2017.1
(实用心理学丛书)

ISBN 978-7-121-30376-0

I. ①活… II. ①成… III. ①职业—应用心理学 IV. ①C913.2

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第276349号

责任编辑：王陶然

印 刷：三河市兴达印务有限公司

装 订：三河市兴达印务有限公司

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编：100036

开 本：720×1000 1/16 印张：15.5 字数：235千字

版 次：2017年1月第1版

印 次：2017年1月第1次印刷

定 价：45.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010) 88254888，88258888。

质量投诉请发邮件至zlts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(010) 57565890，meidipub@phei.com.cn。

铸造让自己满意的职业成长与发展历程。

一个不注意小事情的人，永远不会成就大事业。

——戴尔·卡耐基

丛书序

Series Preface

很多人对心理学都抱有热情，生活中也经常会引申出各种各样心理学的话题。近几年，人们已经开始意识到心理学对个人的影响是巨大的，对某个心理问题、心理学原理、心理活动机制的把握和洞察都可能广泛地影响到个人的家庭、职业、社会生活，正可谓“牵一发而动全身”。但是，普通大众读者与专业心理学知识之间始终存在着一条鸿沟，我们对心理学，特别是生活中的心理学，并没有系统加以科学了解，当然也就谈不上好好地用心理学知识来解决问题了。

专业心理学知识是作为一门科学存在的。过去，很多人可能认为心理学很神秘，与普通人相距甚远。其实，心理活动也许很神秘，但心理学的研究并不神秘，而是复杂。它更像是逻辑测算一样，需要复杂的实验设计，严谨的推测论证，各种可能性的分析、比较、重复性验证，最终尽可能精确地呈现研究结果。所以，专业心理学研究及相关著作可能并不如大众读者期望的那样简单易懂，至少不会是想当然的那样充满乐趣。

这无疑是很多大众读者无法深入理解心理学专业研究的一个重要原因。我们看到，心理学大家们有许多严谨的专业著作，但这些著作鲜有人真正能够看完，更别提深入理解其中的每一个心理学理论了；同时我们看到，专业的心理学研究所提出的各种各样实用的、严谨的心理技术，人们也未必能够全身心地投入其中，感受其中的奥秘。

正是从这个角度出发，我们在过去一年多时间里，组织了一批专业的心理学研究工作者，试图将那些晦涩难懂的心理学专业知识，以贴近大众读者阅读习惯的方式呈现出来，搭建一个从专业心理研究到大众心理读物的桥梁，这也正是华

通咨询心理研究中心的使命。

现在，我们把这一使命的初步成果——《实用心理学丛书》呈现给读者。我们将不断地推进这项工作，读者朋友也将不断地阅读到我们的作品，希望我们的努力能够让您满意。

这套书是我们再次努力的起步。这套书也是读者初步了解心理学的一套基本的普及读本，确切地说，是心理学在不同应用领域的普及读本。

回忆起来，从计划做这个工作开始，到今天正式出版，我们始终坚持以下几个基本思路——这些思路也正是这套书的价值所在。

（1）科学性和专业性。

本系列图书创作出版的目的之一是普及应用心理学的专业基础知识。我们每一个人或多或少都听说过心理学的一些知识，也可能通过自身的感悟或多或了解一些心理活动的状态，但也许你的理解与本书所阐释的内容未必完全吻合。

专业心理学研究的目的在于揭示心理现象背后的各种成因，它们也许是深刻的，也许是简单直接的。但无论它们是什么，我们都以专业心理学研究为基础。换句话说，我们尊重心理学家们的研究成果，并以他们的研究结果为依据讨论各类问题——我们的目的在于让读者最大限度地接近原汁原味的心理学研究成果。

（2）通俗易懂，可读性强。

如前所述，专业心理学著作对大众读者来说确实有些晦涩难懂，即使易懂，也缺乏可读性，这阻碍了读者阅读的欲望。我们这套书试图修正这一不足，在尊重科学性和专业性的基础上，尽最大努力保证内容的可读性。

（3）侧重于实际应用。

心理学是一门讲求解决实际问题的学科，这套普及读本同样讲求解决问题。在这套书中，我们虽然讨论了某个领域的基本心理特性、基础心理要素，但我们的重点仍是讨论如何用心理学方法改变自己的心理、行为，乃至生活和命

运。实用性，是本套书的重要特色之一。我们侧重于实际应用，所以书中的大部分内容是围绕着心理学方法论展开的。

（4）尽可能体现应用上的全面性。

每一个心理学知识、原理、方法，在不同的应用领域都有它的特殊性，比如，同样一个心理学定律，在组织管理活动中与在个人生活中可能是两种不同的解释。为了让每一个应用领域的心理学知识和方法都独立地、全面地得到阐释，我们完全按照应用的标准选择每一个“知识点”，这中间可能出现看似重复的收录，实际上是完全不同的两回事，读者朋友要加以留意。

由于笔者能力有限，书中难免有不足之处，诚望读者朋友们谅解并提出宝贵意见！

笔 者

前言

FOREWORD

职场心理学是心理学的一个重要应用分支，它的研究主要集中在个人或群体职业发展中的心理问题上。对职业发展心理问题的研究，最早可以追溯到20世纪初，从事这项研究的包括桑代克、霍兰德等一些赫赫有名的心理学大家。

1912年，美国心理学家桑代克对兴趣和能力的关系进行了探讨；1915年，詹姆士（James Miner）发展了一个关于兴趣的问卷，这标志着兴趣测验系统研究的开始；1927年，斯特朗编制了斯特朗职业兴趣调查表，是最早的职业兴趣测验；1953年，美国约翰·霍普金斯大学心理学教授、著名的职业指导专家霍兰德编制了职业偏好量表。

这些较早的职业心理研究有两个特色：一是较侧重地研究了职业兴趣与个人职业发展的关系及其相互影响；二是更加偏重于编制职业兴趣的相关测验，试图通过测验来指导和研究一个人的职业发展方向。以上这些研究总地来看是相对孤立的，还没有像今天这样发展成熟的职业心理学理论。但是，尽管如此，这些早期的研究仍然为职业心理学的发展奠定了坚实的研究基础，也使得心理学界对职业发展的认识有了重大的变化。

在随后的近百年时间里，职业心理学的发展获得了巨大的进步。

我们今天可以看到，职业心理学已经具备较完整的理论体系和丰富的实践指导内容，如后期心理学家们提出的工作调适理论、心理动力理论、马斯洛的以人为中心理论，等等，这些理论对我们自身的职业发展都有着较显著的指导意义。

应该说，近百年时间里，无数心理学家们对职业发展问题的研究成果对我们每一个人来说都是一笔巨大的财富。把这些财富展示在读者面前，就是我们撰写这本书的目的。确切地说，这本书对职业心理学理论体系和实践指导方法进行了简明扼要的说明，以便让更多的人了解它、运用它。

总结起来，通过这本书，你至少可以学到以下内容：

其一，认识职场，更认识自己。

职场心理学，顾名思义，所要揭示的自然是职场中的各种心理问题。

任何一个职业工作者都需要自问诸如此类的问题：我究竟对什么职业感兴趣？我为什么与他人在协作上总是出现问题？是什么让一个人在职场上受人尊重，又是什么使他们对我怀着不信任感？

答案并不像我们想象中那样简单。反思自己、更清晰地认识自己是任何时候都需要正视的要求，而借助心理学家们的研究成果，你可以更快、更有效地做到这一点。

其二，解决职业发展的实际问题。

本书不是纯粹的理论介绍，而是理论与实践的结合。

本书的主要内容共分为八个方面，包括职业人格、工作伦理、积极学习、有效沟通、效能管理、应激管理、领导他人与优势突破，这些方面都是职场人士必须重点关注的，其中可能产生的矛盾冲突也经常会引起职业发展上的巨大障碍。本书依据权威的心理学研究成果，对这些问题都给予了详尽的解析，它们对个人职业发展的帮助是显而易见的。

真心希望读者朋友们能够在本书中找到解决自身职业问题的方法，并铸造让自己满意的职业成长与发展历程。

笔 者

目录

CONTENTS

第1章 / 决定成败的力量：职业人格

- 内酬动机——工作的报酬就是工作本身 _ 2
- 德西效应——酬劳越高，工作就越有干劲吗 _ 5
- 认知偏差——职业评估从来就不可或缺 _ 8
- 积极幻象——人们总觉得自己最优秀 _ 11
- 目标法则——不想当将军的士兵不是好士兵 _ 14
- 自我预言——你相信什么，就能得到什么 _ 17
- 行动力——积极行动总是胜于纸上谈兵 _ 20
- 习惯养成——不同的习惯，不同的人生 _ 23
- 延迟满足——早摘的葡萄未必甜 _ 26

第2章 / 职场要知人事守规则：工作伦理

- 真诚——用真诚打动所有人 _ 30
- 诚信——人人都欣赏言出必行的人 _ 33
- 热情——让我们尽情投入职场 _ 36
- 规则——规则不可破 _ 39
- 服从——要服从，但不要盲从 _ 41
- 尊重——你尊重他，他才会尊重你 _ 44
- 责任——成功者因责任感而成功 _ 47
- 距离——不可过近，也不可过远 _ 50

立场——墙头草的悲情人生 _ 53

同理心——善待他人就是善待你自己 _ 56

第 3 章 / 善学习者得生存：学习理论

目的捕获——目的越明确，学习越有效 _ 60

兴趣原理——兴趣所在，事半功倍 _ 63

酝酿效应——遇到难题，歇一歇 _ 66

榜样效应——三人行，必有我师 _ 69

试错理论——没有错误，就无所谓成长 _ 72

正强化——从点滴的成长中感受快乐 _ 75

负强化——找准问题，就解决了一半 _ 78

登门槛效应——别指望一口吃成个胖子 _ 81

惰性心理——偷懒，让你一败再败 _ 84

第 4 章 / 让沟通充满艺术：沟通课

威尔德定律——有效的沟通始于倾听 _ 88

位差效应——平等心态是交流的基础 _ 91

反馈效应——一个巴掌拍不响，沟通要有互动 _ 94

自己人效应——“一家人”好说话 _ 97

好心情效应——沟通应该选择恰当的时机 _ 100

瀑布心理效应——说者无心，听者有心 _ 103

古德定律——说到心坎里，沟通更顺畅 _ 106

归因偏差——从自身寻找沟通不顺的原因 _ 109

保龄球效应——赞美总比批评更有效 _ 112

非语言沟通——学会传达语言背后的情感 _ 115

第5章 / 使工作富有成果：效能管理

- 蔡尼戈效应——给自己安一个匹配的“马达” _ 120
- 破窗理论——一事拖延，就会事事拖延 _ 123
- 沙垂定律——所有问题都有更好的解决方法 _ 125
- 梅约定律——为工作找一个迫切完成的理由 _ 128
- 蓝柏格定理——适当的压力是最好的动力 _ 131
- 帕金森定理——时间充足就会无所忌惮 _ 134
- 杜利奥定理——时刻保持工作热情 _ 137
- 二八定律——从重要的工作做起 _ 140

第6章 / 控制好自己的情绪：应激管理

- 习得性无助——事情没有解决不了的，除非你绝望 _ 144
- 基利定理——允许失败，才更容易成功 _ 147
- 半途效应——困难不过是暂时的 _ 150
- 犬獒效应——困境是造就强者的学校 _ 153
- 暗示效应——说自己行，自己往往就行 _ 156
- 马蝇效应——永远不要被对手激怒 _ 159
- 泡菜效应——不要为别人的能干而担忧 _ 162
- 战斗 or 逃跑——直面困难，而不是逃避 _ 165
- 沉没成本效应——不要在无法改变的事情上纠缠 _ 168
- 史密斯论断——如果努力了，失败并不可耻 _ 171

第7章 / 做一个有影响力的人：领导他人

- 少数派法则——做一个意见领袖 _ 176
- 投射效应——不要把自己的喜好强加在他人的身上 _ 179
- 心理摆效应——消除情绪的大起大落 _ 182
- 南风法则——了解他人的需要 _ 185
- 温德定律——学会聪明地表现自己 _ 188
- 雷鲍夫法则——尽量让自己值得信任 _ 191
- 踢猫效应——谁也不是你的情绪垃圾箱 _ 194
- 热炉法则——规则面前，不搞特殊 _ 197
- 特里法则——勇于承认错误更让人钦佩 _ 200

第8章 / 打造独一无二的自己：优势突破

- 冒进现象——超越不该超越的，反而更容易落后 _ 204
- 彼得定律——在最适合自己的工作领域才更容易成功 _ 207
- 莱斯托夫效应——保持个性，构建属于自己的风格 _ 210
- 蜕皮效应——不断超越自己，才更容易获得成功 _ 213
- 鸟笼逻辑——飞出鸟笼，摆脱自以为是 _ 216
- 羊群效应——盲从，会让你变得毫无影响力 _ 219
- 光环效应——不要沉浸在虚幻的光环中 _ 222
- 青蛙效应——时刻保持危机意识 _ 225
- 马太效应——强者更强，弱者更弱 _ 228

第1章



决定成败的力量： 职业人格

个人在职业上的成就，其决定性的力量存在于内在的信念、认知当中。这里所谓的信念和认知就是一个人职场中的职业人格。欲在职场中脱颖而出，第一步就是塑造自己的职业人格。

内酬动机

工作的报酬就是工作本身

学心理，用心理

知道自己为什么工作是重要的——只有当我们真正意识到工作的报酬就是工作本身时，我们才可收获快乐，寻回积极前进的力量。

很多人会不知不觉地沮丧、失落，根源就在于他们仅仅以外部因素（金钱、他人的评价等）来衡量工作中的行为和付出，而这其实并非最重要。

人们做一项工作，分别受两种不同的动机驱使。一种是外部的，比如为了赡养父母和家庭而工作，或者为了更好的收入；另一种是因为喜欢这个工作，从工作本身可以获得满足感。这两种原因，分别构成了外酬动机和内酬动机。

如果人们从事某件工作是因为会让自己改善生活，或者为了避免一些不愉快的处境，那么进行这项工作的动机就是外酬动机，如为了养家糊口来支付衣食住行及娱乐等。如果人们仅仅是因为喜欢工作本身而从事，那么进行这项工作的动机就是内酬动机，如自发搞艺术、搞体育及探险等。

做一项工作，是内酬动机还是外酬动机，会为个人带来迥然不同的职业命运。看看下面这个例子：

几年前一个炎热的夏天，一群工人正在铁路的路基上热火朝天地工作着。这个时候，一辆火车缓缓地开了过来，最后一节车厢的窗户被人打了开来。这节车厢是特制并带有空调的，显然坐在里面的是一位尊贵的客人。

他打开窗户，友好地向工人群中的一个男人挥着手，低沉地问道：“大卫，是你吗？”大卫·安德森，这群工人的负责人回答道：“是的，是我，很高兴见到你，吉姆。”原来这位客人居然是铁路公司的总裁吉姆·墨菲，他和大卫愉快地攀谈了很久，离开的时候，又亲热地和他握手言别。

待吉姆走后，大卫的下属将他围了起来，都对他与铁路公司总裁是朋友这一点感到好奇。大卫告诉他们，20多年前他和吉姆是在同一天开始为这条铁路工作的。

这个时候一个下属半开玩笑半认真地问大卫，为什么人家现在已经当上了总裁，而大卫则依旧还在烈日骄阳下工作。大卫惆怅地说道：“23年前我只是为了1.75美元的薪水而工作，而吉姆则是在为这条铁路而工作。”

大卫和吉姆本都是普通的铁路工人，为什么最后大卫依旧是个工人，而吉姆则成为了铁路公司总裁？从大卫的回答中我们可以看出问题的关键，那就是不同的工作动机产生了不同的结果，吉姆的成功正是因为“他为了这条铁路而工作”。

任何一个组织、企业，都会欢迎将工作本身当成工作动机的人，这是不言而喻的。但是，更重要的不是企业组织欢迎与否，而是工作动机决定了我们能否在职场中更成功，获得更好的发展。

Ryan & Deci 自我决定理论认为，与由外酬动机驱使从事一项活动相比，在内酬动机的驱使下而从事某项活动时，人们往往会表现出更加强烈的兴趣、兴奋及自信，同时能够发挥出更好的水平，呈现更加出色的表现，也会显示出来一种更加持久的坚持性和独特的创造性。

无数的职业成功学，告诉我们应该怎样才可能在职业生活中获得成功，试图传授给我们各式各样的方法。但是，我们工作的动机是根本性的——如果你能够把工作本身视为一种报酬，并在工作中获得快乐，那么这种自发的动力，就能够推动你走得更远。

实际上，抱持内酬动机的人，在从事工作时往往比由于外酬动机而从事工作的人具有更浓厚的兴趣，相比之下还具有更强的工作意愿，这就造成了他们的职业投入水平不同。更高的意愿往往代表一个人愿意投入更多、工作更用心，而投