

著名心理咨询师

·顾歌·

作品系列

职场，牢笼还是展现自我的舞台？
如何激励员工投入工作？
怎样提升职场认知水平？

好心态 成就 好工作

顾歌
著

漓江出版社

图书在版编目(CIP)数据

好心态成就好工作/顾歌 著.—桂林:漓江出版社, 2019.1

(有氧生活)

ISBN 978-7-5407-8386-0

I. ①好… II. ①顾… III. ①成功心理—通俗读物 IV. ①B848.4-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 002919 号

好心态成就好工作(Hao Xintai Chengjiu Hao Gongzuo)

作者:顾歌

出 版 人:刘迪才

出 品 人:吴晓妮

策 划:叶 子

责任编辑:叶 子

责任营销:李京璟

责任校对:吴玉闫

装帧设计:何 萌

责任监印:陈娅妮

漓江出版社有限公司出版发行

社址:广西桂林市南环路 22 号 邮政编码:541002

网址:<http://www.lijiangbook.com>

发行电话:010-85893190 0773-2583322

传 真:010-85890870-814 0773-2582200

邮购热线:0773-2583322

电子信箱:ljcs@163.com

山东德州新华印务有限责任公司印刷

(山东省德州市经济开发区晶华大道 2306 号 电话:0534-2671218)

开本:880mm×1 230mm 1/32

印张:11.375 字数:200 千字

版次:2019 年 1 月第 1 版

印次:2019 年 1 月第 1 次印刷

定价:45.00 元

漓江版图书:版权所有,侵权必究

漓江版图书:如有印装问题,可随时与工厂调换

第一版自序

一 缘起

这不是一本关于心理咨询或治疗方面的专业书，虽然我是一名职业心理咨询师。这是一本写给职场人士看的书，不仅有职场上的种种，也有向情场延伸的一家之言。书中的内容多来自顾歌在心理咨询实践及各类授课过程中的体验和感悟。不论是不是和你相关，都是实实在在的呈现；不能保证字字和你的故事相符，但能保证让你找到属于自己的收获。

听说过袁毅鹏吗？他是在网上号称“中国反抑郁症歧视第一人”的前 IBM 员工。我和他相识在 2011 年夏天，凤凰卫视著名主持人闾丘露薇在一档名为《走读大中华——抑郁症》的节目中对我进行采访后，把袁毅鹏介绍到我这里，由闾丘露薇和我所在的上海心潮心理咨询中心共同承担他的心理治疗和咨询费用，来帮助袁毅鹏走出痛苦。

“袁毅鹏原为 IBM 正式员工，2007 年 6 月 26 日至 8 月 17 日因抑郁症停职治疗，IBM 亦表示最快两个星期，最慢一个半月即同意他回岗工作。同年 8 月 17 日上海市精神卫生中心开出工作建议，袁向 IBM 申请恢复工作，IBM 一线经理当面予以拒绝，并要求袁辞职。”

这段源自网络的文字给顾歌最大的感受是：绝大多数人在一生最宝贵的年华中都梦寐以求能找到一份好工作，有稳定而丰厚的收入，有受人尊重的社会地位，并且借此进一步获得更多的间接社会资源（比

如匹配的恋人、更好的社交活动)。但在寻找的过程中及拥有后，往往会忽略一件最重要、最关键的事情，那就是有没有一个好心态去享受这份工作带给你的良好感受。如果没有这份心态，那获得工作时的所有荣耀、光彩和欣喜，都会在很快的时间里化为乌有。

有这么一个故事，有一个企业家把中国的瓶装水送到非洲干旱而没有洁净水源的地方，不管这是什么牌子、什么价格的瓶装水，那些初次获得瓶装水的居民对水的评价非常高，觉得这水像甘泉一般甜美可口。接下来，这个企业家发现市场潜力巨大，就和当地政府商议从远处引进水源，开始在当地兴建水厂。这本来应该是件令人欣喜的事情，建设之初很多当地人进入工厂，低价甚至义务地为企业家干活。但当水厂建成，当地居民不再为洁净水而烦恼的时候，便不再为喝到水而感动，并开始向水厂提出平分利益的要求，甚至发生了破坏性事件。企业家很痛苦，觉得当地居民忘恩负义。于是他们找到了顾歌。

顾歌说，这不是什么忘恩负义，恰恰就是心理学中的边际递减法则在起作用——人类对事物价值的认可不是来源于事物本身，而是在于自己的需求、欲望等内在的动机指数获得满足时产生的一种主观感受和体验。当人们重复享有同样的东西，它们给我们带来的满足感和效用，是随着重复的次数而不断变化的，重复越多，其效用和满足感就越少。

所以好工作如果能一直让你感受良好，就得注重自我心态的调整，这心态中包括感受、体验、欲望、需求等。自我调整的方式可以通过提升认知水平、学习应对技能及改善价值观等方式来避免职场中随时会出现的边际递减法则。而组织为避免这样的情况更是大有可为，可以通过变换岗位、个性管理、激励机制、人文关爱、团队活动等方式，来达成使员工职业心态保持平稳的目标。

前面所提到的袁毅鹏，他心态出现问题的征兆可能正是由此开始的——在工作已经没有了任何乐趣时，工作激情的免疫力一旦失去，他不管是来自过去的或是现在的种种问题，都可能成为病毒感染心灵，

让心态变坏、变糟，而工作质量和人际相处能力也都受到严重干扰。

在这本书里，我会用一个章节专门分析我们在职业过程中种种问题形成的原因。只有很好地去进行了解，才能有良好的预防措施。

袁毅鹏在我所在的心理咨询中心咨询不多久之后，就因各种原因中断了与中心的咨访关系。顾歌有足够的依据和理由给每一位职场人士送上一句：时刻重视你的心态健康，因为这个事实要远胜过拥有一份好工作。

顾歌只要还在治疗室里待着，就一定会接连不断地走近处于职业状态的来访者。顾歌倾听着他们对问题的陈述，房间内的安静与平和一定会让他们的心态归于可调整的状态。认知疗法、行为疗法、精神分析疗法、焦点技术等各类心理大师以毕生精力研究出的治疗手段都可以应用上，只要他们的坚持和顾歌的专业投入能有效结合，一切就都充满希望。

但是，这一切问题本可以不用发生，治疗室里的舒适本可以在生活中随意找到。的确，有些情况一定是属于治疗室里才能解决的，但如果我们在人生价值集中展现的职场中能获得更多他人的关注、自我的认可、面对一切的信心和应对困难的方法和技巧，那么你就已经是自己的心理医生或自助者了。顾歌在 2011 年曾经写了一本名为《谁为职场心伤买单》的书，并获得出版。那本书更多是从心理咨询师的角度给予建议和方案。我想，如果能从本身作为一名职业人及机构管理者的角度，来给每一位职场人士提出一些心态建设方面的建议，从而引发大家的思考、体验和感悟，那将是一件很好的事。

二 感恩

不知是哪位名人说过一句话：人世间最美丽的情景是出现在我们对那些在我们成长之路上伸出过援手的人感恩的时候。

这本书的完成，得益于我的每一位求助者，是你们的求助让我有勇气最终成为一名助人者。在心理咨询理论中，有一个词经常被引用：“助人自助”。这个词的本意是指，心理咨询师在帮助别人的同时，也要帮助他们找到自助的方法。这是我写这本书的动机之一。而我还从另一个角度理解了这个词：助人自助，帮助别人的同时，自己也得到了帮助和提升。这是我的切身体会，我也深深为之感动。其实我把每一个咨客都看得非常了不起，他们不是因为弱而来，会求助的人恰恰才是最强大的。所以，是我的求助者们作为动力，激励着我有勇气完成这本书，他们像是都在说：顾歌，你是一名助人者，把你呈现出来，可以让更多的人获得帮助！

同样，在日常工作和生活中，我也是一名求助者。我经常求助于我的工作伙伴们，他们是我所在的上海心潮健康咨询有限公司、心灵花园心理咨询有限公司及上海外服心理援助中心的全体同人，以及崔璨总经理。他们在我为这本书的写作感到困惑时给了我有益的帮助和提示。日常点滴的帮助，都是促成我走好每一步的关键。

我感恩我的母亲、妻儿及所有的家人。

我最后还得把这本书献给 2005 年 11 月 22 日离开我们的父亲，父亲的照片我天天带在身边，他早已成为我的精神力量。父亲从小“逼”我学习的场景历历在目，当时的痛苦现在早已转化为正能量。所以，让我的每一小步成长都化成对父亲在天之灵最大的慰藉和惦念吧！

目 录

第二版自序	1
第二版增补说明	22
第一章 忙乱是时代的标志，也直接导致心态变质	23
第二章 知道原因才能预防犯错	53
第三章 好的开始是成功的一半？不，是一大半！	77
第四章 人际关系最大的阻碍就是战胜自己的执拗	101
第五章 沟通只针对妥协的需要	124
第六章 减压没有说教，只有去做！	142
第七章 信念，就是坚信自己的念头是正确的！	173
第八章 情感最大的困惑就是“型号”不对	202
第九章 好心态一定胜过好工作	223
第十章 协助新生代共建美好心态	243
第十一章 游戏化思维激发员工好心态	268
第十二章 顾歌说职业心态——Q&A 互动	285
第十三章 顾歌非常推崇的一种沟通技巧——和谐沟通术	336
读者来信（代后记）	351

第二版自序

发展机遇眷顾好心态

当我们拥有了良好的信念、心态、方法以及适应这个社会的能力，就能抓住个人发展的时机。

——顾歌

一

很多年前，有个高中学生，因为考试焦虑而找心理咨询师咨询，后来在咨询师的帮助下，很顺利地考上了上海的某所大学。父母如释重负，因为严峻的学习任务结束了，孩子应该没有问题了。因此，这个学生就和咨询师中断了联系。两年后，我的心理咨询中心突然接到这个孩子的母亲打来的电话，希望给她的孩子在第二天安排一个咨询师。第二天恰巧是中秋节，咨询师放弃休息，等待着这位大学生的来访。但她一直到下午很晚了也没来，咨询中心的助理拨通了这位母亲的电话，电话那头传来的是悲恸的哭泣。就在当天中午，这位大学生与家人吃完午餐后，回到自己房间就再也没有出来。当母亲想提醒她该去

咨询时，推门进去看到女儿已经上吊自杀了。

她没有坚持到见咨询师的那一刻，虽然在此前想过求助，但最终还是放弃了。没有人知道她离开的原因，但起码我们可以推测，与高考时的焦虑不同的是，这次她很有可能罹患的是抑郁症。要知道，许多抑郁症患者在发病时，总会固执地认为，只有死亡才可能是最好的解脱，那一刻，她把所有的机会屏蔽了，此时的大脑已经不存在发散的路径，一条死亡之路横在眼前，无法逃离。

在我曾经担任嘉宾评委的一档电视节目上，一名在上海交通大学读书的学生上台说道，在他的同学中，有许多同学都会在毕业前夕读一本书，那就是我的《好心态成就好工作》，这也是学校推荐给学生踏上社会前的必读书目之一。这真是令我感慨万分，如果每位同学认真地阅读这本书的话，不管遇到怎样的困难，我都相信在这本书的阅读中，总会得到一些解答和帮助。那样就能减少多少校园自杀事件，又会增加多少良好心态来应对不可测的未来啊。

在你面前的这本书是跟职场，更是跟心态有关的著作。从学校走向社会和工作岗位的每一个人，有没有做好充分的准备？很多人说学习是为了提升自己的能力，不管是生存能力、就业能力，还是赚钱能力。但我们有多少人能有意识地把心态整理好？这种能力称为适应能力，或软实力。当我们在适应能力还没有完全调整好的时候就贸然走上社会，遇到挫折就会一片茫然，不知该如何应对，此时你所拥有的其他能力，就会有无用武之地的遗憾。

我曾接待过一个在阿里巴巴工作过的来访者。当我赞许阿里巴巴的了不起时，他告诉我，他已经离开阿里巴巴了。我说，这么好的单位，很多人还想进去呢，为什么离职呢？他说，去年这个时候，他作为中层干部，实在顶不住压力，于是他主动放弃了年薪 60 万的工作，跳槽到一家小公司。他当时患了一种我们称为恐惧症的心理疾病。那是什么病呢？他每次只要听到领导开会，就开始不由自主地发抖。因为一开会，领导就会问你的业绩完成得怎么样了？你的团队打造得怎么样了？今年指标能完成吗？……这个 32 岁的年轻人于是选择放弃 60 万的年薪。而他现在的这家小公司，年薪才 25 万，但是他觉得压力合适，工资少一点没事儿，最起码他压力也小很多。但既然压力小了，为何还来心理咨询呢？经过测试，他患的就是抑郁症，抑郁情绪很严重，来之前已经服用了一个月的药了。他现在正在休假期期间，他说，看来这份工作也保不住了，因为老板眼神中明显的有不待见。老板说，你工作一年不到，要请几次假呀？他几乎每个月都要请假，有时早上起来就痛苦不堪，一天还没开始就赖在床上不愿意动。他得了抑郁症，他不能工作，虽然他的能力很强，是浙江大学毕业的 IT 硕士。所有方面都很优秀的人，是什么让他不能工作？他一开始是睡不着觉，发展到后来只要一走出家门，见到人就害怕，哪怕是曾经认识的人。他没有朋友，时常感到孤独。我问他：“你看到我什么感觉？”有的时候，心理咨询师这个身份能给这些带着心结的人一种安定的感觉。起码，他不认识我；起码，他可以在我这里肆无忌惮地倾诉；起码，他知道我是一个专业人士……此时，心理专业人士成了

一种必需品。

这样的职场人士，在社会中少见吗？据统计，在上海有 26.3% 的白领，患上了我们称为焦虑症的病，有 24% 的白领患上了抑郁性神经症。如果将这两个简单地相加，就有将近一半的都市人的生活中伴有各种心理困惑，什么恐惧症啊，神经衰弱啊，甚至听起来挺吓人的偏执性人格。我们身边时刻充满着各种需要帮助的人，一张职业面具掩盖了多少煎熬的内心啊。于是，问题就这样堆积下来，直到不得不让自己停下来时，才意识到自己是“病”了。

所以，目前最好的自我保护就是得懂一些心理学，起码在产生问题时，能及时知道一个科学的方向，引导着你朝向正确的方向思考。

心理咨询现在的市场很大，有很多人需要做心理咨询。我们职场人士，特别是承受高压的职场人士，非常需要有这样一种心理关爱来支持他们重建好心态。如果上文提到的那个 32 岁的高管在阿里巴巴能得到这种关爱，就不会失去这份工作，阿里巴巴也不会失去这个人才。而现在，马云的团队除了积极的企业文化和不菲的薪酬可以吸引事业发展所需要的人才外，还加强了员工的心理关爱福利。同样，现在的各所大学里都会给学生们提供免费的心理咨询，一些心理困惑不出校门就可以得到专业的疏导。

当学生毕业进入企业后，突然发现竞争多了，压力大了，而企业如果不能一如既往地给这些新晋员工提供心理方面的专业支持，就会产生各种的职场不适应。所以我一直怀有这

样一个梦想，就是用一种便捷的方式，为各种人群提供便捷的心理咨询服务，及早预防心理困惑，让更多人受益。因此我们制作了一款 APP，名字叫“嗨忧心理”，其中设置了各种帮助人们解除忧愁的功能，专业心理咨询师团队是其中的一项重要支持。

二

职场中，我们如何去面对各种各样的困惑？下面我们来讨论一下。

好心态和好工作比起来，到底哪个更重要呢？许多人自然觉得，拥有一份好工作是人生重要的成长机会，也是迈向更高台阶的发展机遇，这么想来，当然是好工作更重要了。除此之外，好工作还可以在同学聚会时带来足够多的面子，是恋爱时用来炫耀和择良偶的资本，当然还能给父母和家人足够的底气去夸耀一番。一个好工作还可以给生活品质带来收入支撑。所以，多少人在为好工作殚精竭虑、奋力拼搏啊。

好心态是什么？好心态就是当你拥有了一份工作时，你能用良好的适应能力、自我调控能力去经营好这份职业，并且在职业中感受其中的快乐，由此激活自身的创造力，主动积极地参与到团队和事务中去。你会从中学习和分享这份工作带来的收获，能从工作中体验无比的乐趣并由此确定这是一件对生命有意义的事情。所以你可能会化腐朽为神奇，把不可能变成可能，你会为自我突破和与企业共同成长而骄傲。获得认同和企业价

值因你的存在而得以实现，这是你为之骄傲的结果。这正是好心态带来的迷人之处。

好工作是静态的，而好心态是动态的；好工作会因为好心态绽放光彩，反之，好工作也会因为坏心态而黯然无色。哪怕工作看上去并不华美，但却可以因为好心态而充满生机和变革。所有的好工作都是由好心态塑造而成的，正如通用电气的杰克·韦尔奇曾经说过的，“工作总是生产力和资本的游戏，对员工来说天然乏味的，但如果你能让员工感觉到这是为他自己而干，这一切都会发生变化，这就会成为员工自己的游戏，他们就会乐此不疲”。这其中的变化，其实就是心态的转变，美好的心态可以创造奇迹，这几乎是人类每一项伟大创举后面的故事。美好的心态并不限于快乐、幸福，也包括励志、坚韧、勇气和重新振作。

如果我们没有被困难击中过，我们就难以作自我分析和深入思考，人处于顺境中太久就几乎会丧失反思的能力。我们在奋斗中，不能一味地往前冲，有的时候要停驻下来，思考一下，我们把这个称为整理，整理之后可以让接下来的路走得更坚实。

我们都面临着一条时间线，由过去、现在和未来组成，当人们总是纠结于过去，总觉得过去哪件事儿做糟了，哪件事儿没做好，哪怕我们只是仅仅在想，都意味着现在过得不好，那么心情也不会好。如果总是想过去好，人们又在哀叹什么呢？总是纠结于过去的人，他一定是忧郁的。如果人们总是把自己的想法着眼于未来，他总是想明天怎么样，后天怎么样……这里，我想告诉大家的是，明天有很多不确定的事情，明天的命

运不是掌握在你一个人手上的。它受制于环境、人员、你未来的身心状态等不可测因素的影响。所以，总是想未来的人是非常容易焦虑的。很多的焦虑指向的就是未来，比如高考焦虑、职场选择焦虑，等等。纠结于过去和未来会导致我们心理不健康，我们只能放眼当下，要善于整理，比如修复昨天没有做好的事，指向的是我想要什么，并非如何后悔以及为此而痛苦。只有这样想的时候，我们才知道该怎么去做，这就是行动力。然后，今天跟明天的关系是什么？这是基础和发展的关系。如果我今天的状态调整好了，明天就可以假设我是有力量的。可能我们会面对很多不可测的因素，而最重要的就是我们的个人因素。有问题就解决问题，面对问题，我们要去寻找更多的工具，而这些工具都是现在可以准备的。

《好心态成就好工作》这本书最主要的是提供一些工具，一些方法，告诉你如何去整理昨天，并为明天做准备。我们所有的学习不也是这样吗？它都是在整理过去的不足和为明天做一些铺垫和准备。所以只有把这条时间线整理好，那么每个人的人生路径才不会充满纠结和阻碍。

那么如何拥有一个好心态呢？好心态最重要的能力就是自我的管控能力。每个人在能力的寻觅过程中可以逐渐拥有各种各样的能力，但是唯有自我管控力是最容易被忽视的。这就是这些年学富五车的各色“能人”最终身陷“囹圄”的原因。最终他们不是输给了自己的太能干和权太大，而是迷失在了自控能力的缺乏上。即使没有自控能力，他们也能够拥有世界，但是却更容易失去自己。所以好心态最重要的能力就是自我的管

控能力。

而要做到良好的自我管控，就得从知、行、情、意、能这五个角度来探讨。这也是好心态的五个核心理念。

有一个迅速让自己改变想法的方法，那就是当我们出现了一个负面想法的时候，马上就要想到“我这想法哪里来的”或“我为什么会这么想”。

比如说你倾心的对象突然拒绝了你，你是不是很不开心？被拒绝总会感觉不开心。但你有没有注意到，突然蹦入大脑的想法是什么？如果想法是“自己活该”或“我真糟糕”，这就是内归因的个性，容易导致自卑和自责。也可能你会想“她/他怎么这样无情”或“她/他有什么权利这么伤害我”等，这就是外归因类型的人。内归因和外归因的区别就是攻击性对内还是对外，它们都会促进人们行动，只要攻击性稍稍做一些合理化转变，就能摇身一变成为一种正向的行动了。比如内归因的人会自我激励，而外归因的人会向外探索寻找帮助。这种转变是多么的迷人，但遗憾的是，我们看到太多自责的人的行动就是把自己关在家里面，回避一切，貌似只有这样才能获得灵感。而一味怨责他人就容易愤怒，什么样的伤害都可能会去做。所以在问题面前，人的认知模式是多么需要合理化的转变啊，而转变的方法就是你得先洞察自己负面认知的真实面目。

当我们分析了自己的想法，你会发现，在许多问题上，你会重复这样的想法，这就是核心认知模式。当你掌握了自己的核心认知模式，那么无论是什么情况，感情也好，工作也罢，比如当我们被拒绝的时候，无非会产生两种想法：一、我不行，

我没有能力；二、我太不可爱了，让你如此疏忽我。这种无能感或不可爱感就会在各种场合发酵滋生，成了一个人核心的负面认知。

自我无能的推定当然是错误的。事实是，人类生存至今依靠的能力是不胜枚举的。比如迈向人生的每一步的生命力、好奇于周遭事物的探索力、人际关系中必备的亲和力、一级级过关的学习力和在百舸争流中不甘平庸的竞争力……这些不都是曾经或现在正涌现的能力吗！我们每个人只要生命尚存，他一定是能力大于无能感的。当我们出现无能感时，在那个时候要挖掘出能力，要质疑一下我真的是无能的吗？

关于我真的是不可爱的这种信念，是早年对客体亲密关系的失望所遗留的一种自我否定。这许多人身上都会存在，而往往在人际关系中显现出其威力。这种信念一旦形成，可以贯穿人的一生。其往往变形为“我是令人讨厌的”“我是难看的”“我是不招人喜欢的”，等等。当然自卑也就源自于此，发展到后面的极端版本可能会形成两种性格：畏缩不前、逃避和攻击，甚至破坏。但事实是什么呢？每个人都有其可爱之处，关键是自己能否去发现，即使自己发现了，也需要通过展示来让别人觉察。可爱无处不在的一个理由就是每个人都有其善良和愉悦的组成部分，善良就是容易为外界的美好和弱小所感动的一种心理状态；愉悦就是一种放松而开放地体验到事物快乐的一面并为之呼应的心理感受。当我这么一说，许多人都会去反思自己是不是有可爱的成分，其实当你还能别人的哭泣而动容，还能笑话而开怀，你就没有丧失可爱之处。这样一说，是不

是人人都有可爱之处呢？谁又没有一点可爱呢？因此，“我不可爱”的信念当然是一个错误的信念了。

其实，自我提升认知水平是可以通过这几步来完成的。

第一步叫发现。解决认知的第一步是发现，发现你的认知中不合理的地方。

第二步就是找到自己到底想要什么，就是期待。期待总是指向一个你最核心的需求，它总是以目标的方式呈现。

所以发现加期待，就是调整自己负面想法的关键点。期待是什么？当我们觉得自己还是有能力的，还是有可爱的一面的时候，我到底想要什么？当想到对方不爱自己时，正确的认知应该是要努力。当这个工作是我想要的，人事拒绝了我，那么你是想要进这家企业，还是想要个这样的工作呢？这个企业拒绝你，代表这份工作拒绝你了吗？当然不代表，所以就去选择类似的工作，再去争取一下。这就是方法：把你的希望确定下来，然后指向行动。这就是我说的“知情行意能”当中的第一个——认知。

“知情行意能”中的第二项是情绪。如何让自己的情绪能够调整过来？能够迅速地从坏情绪当中改善？告诉大家一个简单的方法，其实我们的心情都跟我们的呼吸有关系。比如说，大家有没有听说过，“怒发冲冠，凭栏处、潇潇雨歇。抬望眼，仰天长啸，壮怀激烈……”这是岳飞的《满江红》。怒发冲冠，说明怒气是往上的。相反，悲悲切切是低落的，情绪是往下的，因为它的气息是短促而沉闷的。

那么，想要有良好的情绪应该怎样呼吸呢？那就是时常让