

LATENCY PSYCHOLOGY,
88 Most Authoritative Psychological Laws

张超 / 编著

为职场规避风险

掌握职场“读心术”，
用心理学战胜潜规则，
你的“潜伏”将如鱼得水！



职场潜伏心理学

——全世界最权威的 **88** 个心理学定律

职场潜伏的策略——

对于任何公司来说，内部总有激烈的派系斗争，忠诚度比能力更重要。

诋毁的危害就在于，大部分的人们看到的，并不是他们看到的，而是他们事先已经听说的。

潜伏办公室，要注意把情绪封锁起来，闲聊会不知不觉改变你的专业形象。

任何一个微小的触动都会成为自卑者的灾难，对自己的观点保持强有力的自信，你才会真正开始！

图书在版编目(CIP)数据

职场潜伏心理学 / 张超编著. — 长春: 北方妇女儿童出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5385-4334-6

I. ①职… II. ①张… III. ①职业 - 应用心理学
IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 004133 号

职场潜伏心理学

策 划: 宋美艳

作 者: 张 超

责任编辑: 李少伟

特约编辑: 宋美艳

装帧设计: 八 牛

出版发行: 北方妇女儿童出版社

地 址: 长春市人民大街 4646 号(130021)

印 刷: 三河市汇鑫印务有限公司

开 本: 635 × 965mm 1/16

印 张: 18

字 数: 200 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5385-4334-6

定 价: 24.80 元

版权所有 盗版必究

写给潜伏在职场的人们

为什么脾气越来越焦躁，有时候无故发火；

为什么对自己爱的人反复无常，常常觉得自己内心压抑；

为什么时常不明所以地口舌生疮，深夜不眠。

很多人出现这样的反应都是劳心劳力的职场在生活中的投影。

看到这个说法，一定会有人反驳说，我的职场生活没有什么问题，我没有让职业影响自己的心理和心情，说这类话的人，职场心理一定是不成熟的。

人们常常不知道，自己的很多心理问题，不是来源于心灵本身，也不是来源于家庭、爱人，或者是朋友，一个人可以没有恋爱，可以没有梦想，他却不能没有工作，而且，对于大多数的人来说，一天 24 小时，除去睡觉 8 小时，大部分的时间都在做着工作和一些与工作有关的事情。

朱德庸先生有这样的一句话，让人忍俊不禁，又深刻地反映了当代人生活——你可以不上学，你可以不上网，你可以不上当，你就是不能不上班！

是的，办公室是现代人的重要场所，人们在这里赚钱养家，上班这件事变成人们生活的主题。当然，人们的欲望既然已经高起来了，压抑是不现实的，所以我们应该正面职场生活，从这件事里寻求自己的定位、自己的价值，还有别人的肯定……用自己的智慧和对别人的了解，实现对个人职场的品质管理。

如果占生活大部分的工作时间处在不开心的状态，搞不定在工作中的人与人的关系，就会工作状况不好，收入低。当一个朝九晚五、兢兢业业的人面对自己薄薄的工资袋和巨大的生活压力的时候，他不出现上述的情况，才怪！

如此说来，工作出了问题才是心理问题的根源！所有工作问题的出现都和心理有关，无论是个体的心理，还是和别人交际的心理，事实上，职场是人的江湖，了解人的心理就是得到了至高无上的倚天剑。

有多少精明能干的高手没有输在刺刀见红的沙场，而是输在了暗流汹涌的微妙关系上，可见，每个人都需要懂得心理学规律，更深层次地吃透别人的心理和认识自己的心理。有时候，个人的坏情绪，如同感冒，虽然眼前看来只是小小的麻烦，但如果你的防御能力过于微弱，并发症就会接连不断，让职业生涯顿时险象环生。

所以说，不但要懂得怎么与别人相处，更要懂得如何调节自己的情绪，本文就选用世界上最权威的心理学定律，来为你揭开人的心灵之谜，而且，可贵的是本书从职场生涯的第一步面试开始，陪着你一路行走，对职场生活中可能出现的问题，都做了深入浅出的分析。

职场的人际关系更为重要，人际关系好，一个人的世界就会打开很多扇窗，如果不善交往，就会造成人与外界的隔阂，造成人与人之间的冷漠和同事之间的静默，而这种静默就如同水滴石穿、风吹云动般的可怕，时间长了，人与人之间似乎也就形成了一条鸿沟，再也无法拼合，再也无法填充。

要想“如鱼得水”，也不能盲目交流。人心的深不可测，相信每个在职场中摸爬滚打的人都对此深有感触。很多职业规划专家也认为，10%的成绩、30%的自我定位以及60%的关系网络才是成就理想的标准因素。要处理好人际关系，就必须懂得复杂而微妙的心理，稍有不慎，就会使自己陷身于被动。如今，职场人最大的挑战并非如何把工作和事务做好，而是如何将职场人际关系搞好。

抛开“心灵鸡汤”式的安抚，直接告诉你真实的职场，不再成为你受伤后的创可贴，直接给你抵挡风刀霜剑的金钟罩。告诉你公司不能告诉你的秘密，和领导、同事相处的秘诀。你将发现，原来很多现象，所看到、所理解的都只是表层，只有真相的十分之一，还有十分之九的内心活动，才是左右一切的源头。

翻开本书，从此刻，吃透人的心理，搞好你的关系，让新的职场生活带动全方位的人生体验！

目录

- 第一章 和领导搞关系——就是要抱老板的大腿
- 第二章 搞好同事关系——从独立到相互依赖
- 第三章 搞好业务关系——有手腕才有影响力
- 第四章 和自己相处——把最好的一面带出来

第一章 和领导搞关系——就是要抱老板的大腿

自己人效应——面试与反面试的秘密

“自己人效应”是这样的一种心理反应，那就是人们常常会有这样一种心态，也就是对“自己人”所说的话更信赖。同样的一句话，别人说出来会让人怒火冲天，但是“自己人”说出来却可以让人如沐春风。

因为，在人与人的沟通过程中，一般人都会认为“自己人”的出发点和利益同自己当然是是一致的，那么语言表达上的问题就不是最重要的了，尤其当两个陌生人见面，这种感觉就更为突出，当双方均有一种对方是“自己人”的感觉时，就会有共同语言。这时，两个人的观点、思想便容易被接受，并取得一致。

反之，一个人如果让别人感觉是圈子外的人，那么这种对立的关系就会破坏掉所有的默契与和谐，所以，想要搞好人际关系，懂得和别人营造这种“自己人”的感觉尤为重要。

当今职场，谁也躲不开“面试”，面试就是企业寻找到“自己人”的一场表演，是一个人对面的对某个人或多个人的回答，在这场考试中，聪明的人懂得利用人的心理，展开“反面试”。

一个人，无论他的才能多么出众，或者他在行业里有多么丰富的资源，这些是面试者最看重的吗？NO！我要说的是，即使他对整个行业有着锐利的眼光，对世界 500 强的企业管理机制如数家珍，但是他不了解面试的这家公司自身的特点，那么再丰富的创意，都绝对会遭遇“滑铁卢”。反之，掌握了这个秘密，即使他的条件和其他的面试者相比，相对薄弱，那么不要怕，以这条原则为宝剑，他一定能够打动每一个人。

具体如何做，让我想起了一百多年前，林肯的一句古老的格言，他说：“一滴蜜比一加仑胆汁能够捕到更多的苍蝇，人心也是如此。假如你要别人同意你的原则，就先使他相信：你是他的忠实朋友即‘自己人’。用一滴蜜去赢得他的心，你就能使他走在理智的大道上。”

对于这段话，验证了一百年，也成功了一百年，让我们锁定“忠实”这个关键词，你就会发现酿成这“自己人”的“一滴蜜”，忠实就是面试中可供酿蜜的“花粉”。无论面试官的性格是严肃认真、一丝不苟，还是随意爽朗、难以把握，都可以用忠诚传达出忠实的感觉，搞定那个坐在对面的人！

对于任何公司来说，内部总有激烈的派系斗争，忠诚度比能力更重要。只有把握住面试的最关键点，才能在趋之若鹜的面试者中，立于不败之地！

讲一个真实的例子给你听：

张为永远忘不了那一天面试时的情形。

那天，他拘谨地坐在面试官的对面，汗水正悄悄渗出衬衣。张为认为自己昨晚做的工作已经非常充分了，但是面前的考官，洒脱随意，根本没有看他的简历，只是随意地提问，这让张为绝望，他围绕着简历准备的提问和回答全部派不上用场了。

张为已经预感到对方对他失去了信心，但是张为知道这份工作能给自己带来巨大的收入和业内最宽广的平台，他不想放弃，于是面试即将结束的时候，他做了一个最正确的决定。

张为故作镇定地对面试官说：“我能和您交换一下名片吗？”

他看到对面的人愣了一下，然后也礼貌地互换了名片。

当晚，张为拨通了这个和自己发展生死攸关的人的电话，他撒了一个“谎”，说：“很抱歉！今天我的表现很糟糕，其实面试之前，我已经参加了另外一个公司的面试，而且非常顺利，我以为自己明天就可以去那家公司上班了，所以，在面对您的问题的時候，我的心态

就有些漫不经心。但是，通过今天的面试，我被您的魅力所征服，我改变主意了，我现在就想在您的手下好好干。”

手机的另一面果然传来爽朗的笑声，张为接着说：“是的，那时候我还惦记着另外的公司，但是面试回来的路上，我认真地考虑了一下，好公司不如一个好老板，我以后好好当您的徒弟，衷心为公司服务。”

后面的聊天就随意了起来，挂上电话的时候，张为并不知道等待自己的是什么，可是，“自己人效应”是被验证过无数次可以成功的金科玉律，这一次，也不会失败。一周之后，张为接到了该单位人事部的通知，正式踏入了自己梦想的公司。

现在的张为，坐在那张熟悉的椅子上开始面试别人，而且，他同样坚守着这样的一个原则，那就是培养自己人。

心理学专家支招

面试就是一场表演，从这个角度而言，每个人的表演效果就是让企业寻找“自己人”的过程，这就是面试与反面试的秘密。

面试前，一定要摸透这家公司和领导人的底细。如果你所有的方法都不幸失败，不到最后关头，都不要轻易放弃，你可以尝试与公司最大的领导联系，表明你对公司仰慕的态度。当然，大领导是没有时间处理招聘这个小环节的，那么他就会委派给人事部门处理，那时候，接到领导的电话之后，人事部门不懂得你和领导之间究竟是什么关系，自然已经把你当做“自己人”。

海格力斯效应——怨恨你的领导，会把自己逼入死角

关于海格力斯效应，是由这样一个故事得名的。

在希腊神话故事中，有一位大力士，他的名字叫海格力斯。有一天，他走在坎坷不平的路上，看见脚边有个像鼓起的袋子样的东西，挡了他的路，于是海格力斯便踩了那个大袋子一脚。

可是，让海格力斯非常吃惊的是，那个袋子发生了神奇的变化，它不但没被海格力斯有力的一脚踩破，反而膨胀起来，并成倍成倍地增大。

这更加激怒了英雄海格力斯。他立即拿起了一根大木棒砸那个袋子，可没想到的是，这一次，这个大袋子飞快地膨胀起来，居然膨胀到把路也堵死了。

海格力斯非常无奈，想不到这个袋子因为他的打击而膨胀报复了他，海格力斯正不知道该怎么办的时候，一位圣者走到海格力斯跟前，对他说：“朋友，这个袋子叫做仇恨袋，如果你恨他，它会更加地报复你，膨胀起来与你敌对到底。但是你不惹它，它便会小如当初。”

人与人之间也是如此，仇恨袋开始很小，如果你忽略它，矛盾化解，它会自然消失；如果你与它过不去，加恨于它，它会加倍地报复。在职场中，我要强调的一点是：一个人，如果怨恨自己的同事，会得到报复，但是如果怨恨自己的领导，得到的就是毁灭性的报复。

坦白说，员工和领导的关系没有完全融洽的，工作中的领导和被领导的关系，就是最正确的领导和员工的关系。没有哪个员工在工作中能保证永远不被自己的领导批评，这时，一定要有正确的态度，那就是冷静思考，思考这样的一个问题，那就是领导批评你的目的是什么？

是为了让你难堪，为了让你难受，为了让你颜面扫地？还是为了让工作顺利推动下去，让你不再犯同样的错误。这些问题，如果你足够的冷静，你应该有正确的答案。很多时候，员工看到的都是工作中的细节，但是缺乏大方向上的把握，领导要为整个公司的运营负责，站到了一定的高度。

如果员工理解了这一点，工作环节就会顺畅，如果不理解，那么至少也该知道服从，打仇恨袋，伤害的只能是自己。

雅姿在工作中，吃了大亏。

她的工作是网页设计，雅姿的能力是不容置疑的，而且对待工作认真负责，还时常有令人眼前一亮的创意。

有一次，她和领导产生了矛盾。雅姿为了让网页能将产品成功外销到公司的新市场，费尽了心力，每到晚上她都主动加班，坚持自己的设计一定要出最好的效果，对于制作中的每一个小细节她都认真地处理。

可是，距离客户约定的时间越来越近了，领导找到了雅姿，让她在限定时间做出来。雅姿有自己的坚持，终于延后了几天，在客户不满的时候递交了方案。对此，领导没有表扬雅姿的夜以继日，而是因为工作流程的不顺畅，在团队聚会时批评了雅姿。

这一次的批评让雅姿记在了心里，一方面雅姿从此能够准时地递交方案了，可是另一方面，雅姿始终对老板的批评有所抱怨，有时候在和客户的沟通中，她就流露出不满，对客户讲有的细节做得不够好，是因为自己的领导根本不懂得设计，而且为了更快地接活实现利润，领导也会让她赶工，这样质量就难免下降。

在雅姿和客户的沟通中，她赢得了所有客户的好评，但是她在公司很明显地被“边缘化”了。不知道为什么，雅姿发现自己无论有多少客户，无论工作多出色，她就是拿不到丰厚的奖金，也并未得到提升，公司开会时，领导对她公开怠慢，这让她的工作环境也恶劣了起来。因为同事们都是看领导脸色行事的，于是雅姿在公司越来越被动，她终于在反思中懂得了自己失误在哪里。

没有一个领导不关注自己的客户，要知道还有很多客户本身就是领导的朋友，领导不可能不知道员工在客户面前对自己的评价。如果记恨领导，在客户面前损害了领导的威严，那么领导的报复就会立竿见影。雅姿也非常后悔，她终于懂得了身为一个老板，要承担所有公司的成败，主观意识肯定很强，她不该因为记恨领导，以至于毁了自己的前途。

心理学专家支招

在公司里，无论遇到什么样的事情，无论自己的领导是什么样的，一定要记住一条铁律，那就是，如果一个人和自己的领导作对，即使是心理上和自己的领导不融合，那么他也一定会被赶出公司大门。

只有在心理上懂得领导是必须尊敬的人，在和领导产生矛盾的时候，放下“仇恨袋”，发自内心地认可领导的权威地位，懂得领导做事的初衷并不是为了难为自己，才能更好地工作，在公司扎稳脚跟。

在这里，还要提一点的是，很多人都有这样的疑问，那就是如果领导没有给你想要的待遇，最正确的做法是什么呢？如果你还想得到你想要的，你应该克制自己内心的不满，无论你心里有多少不满，在领导面前，都要努力做出毫不介意的姿态，强迫自己用更积极的心态工作，这样才能笑到最后。

毛毛虫效应——领导期待你说“NO”

心理学上有这样一种效应，在生活中也非常多见，这就是“毛毛虫效应”。

这是法国心理学家约翰·法伯通过实验得到的道理，他把许多毛毛虫放在一个花盆的边缘上，围成一圈，然后在花盆周围不远的地方，撒了一些毛毛虫喜欢吃的松叶。

约翰·法伯发现，毛毛虫开始一个跟着一个，绕着花盆的边缘一圈一圈地爬行，一小时过去了，一天过去了，又一天过去了，这些毛毛虫还是夜以继日地绕着花盆的边缘在转圈，

它们就是没有办法摆脱这个怪圈，摆脱自己的队形，找到松叶。就这样，毛毛虫愚蠢地跟着自己的队形前进，最终居然就饿死在离自己近距离的松叶旁边。

这听起来令人觉得可悲，其实，约翰·法伯在做这个实验之前，他也曾经设想，毛毛虫一定会很快厌倦这种毫无意义的绕圈，马上就会奔向花盆旁边的松叶，但是，没有一个毛毛虫从队形中脱离出来，它们习惯了跟着队形前进。

还有一个关于旅鼠集体自杀的故事，讲的也是“毛毛虫效应”。传说有这样的一种动物叫旅鼠，这种动物是巴菲特等投资大师开涮最多的动物。它们最特别的是会自杀式的季节性迁徙，一大群的旅鼠排着队、盲从地向海边走去而淹没在海中。前面的旅鼠已经葬身大海，但是后面的还不会停下来，它们会一直向前。关于这个现象，大师巴菲特还有句妙语：当惯性起作用的时候，理性通常会萎缩。

旅鼠自杀在本质上和毛毛虫效应如出一辙，这个悲剧就在于，只要有一只毛毛虫脱离出来，打破常规，就不会有集体毁灭的悲剧。

这个心理学效应在职场中给人们的启发是巨大的。

没有一个人敢说自己在职场，不揣摩领导的想法，但是大部分的人都不得其法，认为老板最喜欢的员工就是一味地服从、讨好领导。事实并不是这样的，领导更加了解“毛毛虫效应”的可怕性，他们更了解在从众这方面，人比毛毛虫和旅鼠都好不到哪里去。

领导们身处高层，每一个决策都关系到企业的生死存亡和切身利益，没有人有资格认定领导层的人只喜欢应声虫，而不希望自己的员工能靠着冷静的头脑成为自己的左膀右臂。这是一个很有意思的现象，就像很多女人总是不懂得如何留住男人的心，但是坦白说，和古代的妃嫔们取经吧，武则天不是仅仅靠着美色就打动皇帝的，她有着清楚的头脑，让皇帝也依赖。

当然，这和服从的理论并不违背，重要的是，前方真的有“松叶”！

方青宇是单位里最不起眼的人物。

一个偶然的的机会，他陪同公司的大领导张先生一起去外地谈一个大项目。

大家都认为方青宇是个陪衬品，因为和政府部门谈的大项目，所有沟通的进程和节奏都是由张先生掌握的。

但是没想到谈判遇到了瓶颈，张先生的产品虽然占有很大的优势，但是因为还有另一家公司也正在进行同样产品的开发，于是本来应该很顺利谈下来的项目，突然遇到了阻力，张先生事先也没料到会出现这样的情况。

于是，他马上召集随行的人员，开了一个小会，讨论应该怎么办。大家的意见都是采取降价的措施，这样可以保证项目顺利进行下去。

大家商议完，张先生例行公事地问了一句：“大家还有别的意见吗？没有异议，我现在就过去谈降价这个事情。”

没想到方青宇当时站了出来，说：“张总，我认为这个项目，我们不要轻易降价，因为如果我们调价，损失的将是几千万的项目。”

00就在大家非常吃惊的时候，张先生马上说：“说出你的理由。”

方青宇说：“现在还没有具体的数据和形式分析报告，因为您说现在就要去谈降价，所以我简单说下我的想法。在我看来，我们做这个项目，是为了实现公司的利润，所以我们不能轻易降价，而对于谈判对手来说，他看重产品的原因不是用来赢利，而是政绩。”

这番话说完，张先生也立即冷静了，他也分析了客观的原因，的确，在其他公司还没有开发出产品的时候，它们根本就不是竞争对手，而只是“假想敌”。因为方青宇及时的否定和提醒，让他冷静下来思考。

后来，事情的发展果然如方青宇说的那样，公司在没有分文降价的情况下，顺利签单。

也因为他这次的勇气，使他获得了张先生的无限信任和器重，事业也有了突飞猛进的发展。

心理学专家支招

当一个人和大多数人一样去讨好自己领导的时候，那么，他就必然丧失了领导对自己的好印象和信任。因为领导看的讨好太多了，他会把这个人也当做溜须拍马，没有真才实学的小人。

没有哪一个掌握着公司发展的领导，是靠着员工的恭维生活的，他们最需要的就是，在自己举棋不定的时候，或者在自己做出错误判断的时候，有人能站出来，给出中肯的参考和意见。

当然，如果你有好的创意和想法，要对领导说“NO”，也要注意自己的态度，而且最好用数据和客观的实例，帮助领导做好正确的分析。

瀑布心理效应——在嘴上安个哨兵

瀑布心理效应是一种非常生动的心理学的现象。它指的是，人们的交往和沟通中，别人说了一句非常随意的话，却引起了听话的人很大的心理反应，也就是说话人，这位信息发出者的心理比较平静，但传出的信息被对方接收后却引起了心理的失衡，从而导致态度行为的变化。这种“说者无意，听者有心”的心理效应现象，正像大自然中的瀑布一样，上面平平静静，下面却浪花飞溅。

职场也是如此，人们表面波澜不惊，内心却暗流涌动。别人可能在不经意间得罪你，你也有可能在不经意间得罪别人。生活中这样的例子很多，例如周围的同事穿了件新衣服，别人都称赞“漂亮”、“好看”之类的话，唯独有人说：“你太胖了，这件衣服并不适合你。”

这话一出口，说的人觉得仅仅是发表个人看法，但是会搞得当事人很生气，而且周围大赞衣服非常漂亮、合适的人也会很尴尬。简简单单的一句话，引起了所有人内心的不满，最终，不注意说话尺度的人，就会被排除在集体之外。

瀑布心理效应的确能给人们带来很大的警醒，还有一种严重的情况是，如果一个人思想松懈，说话随便，说了不该说的话，有意或无意地造成公司的泄密，那么，轻者会使上司的工作处于被动，带来不必要的摩擦，重者会给企业造成极大的伤害，造成不可挽回的后果。

只要人多的地方，就会有闲言碎语。说话一不小心就会成为惹祸的源头，所以不要在同事面前评论领导，并不是说领导没有错，只是他的错误不能由你来批评。除此，还要特别注意的是和领导之间的对话，和领导说话，一定要非常谨慎，无论本意是好是坏，领导不会去分析你的本意，他们会从你的语言中捕捉你的内心。

曲近峰年轻干练，进入企业不到两年，就成为主力干将，是部门里最有希望晋升的员工。领导方经理也非常看重他。

有一天，方经理把曲近峰叫了过去：“近峰，你来公司也快两年了，这两年里我也带你做了不少的项目推广，现在公司开展一个新项目，就在河北，我没有时间安排了，这样，就全权交给你负责吧！”

听到领导的安排，曲近峰欢欣鼓舞，公司的位置在北京，他决定好好组织一次，带大家一起去河北做项目推广。经过了周密的考虑，曲近峰考虑到一行好几个人，坐公交车不方便，人也受累，会影响同事们的精神状态；打车一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

曲近峰却没有直接去办理。职场的经验和敏锐的观察力让他懂得，遇事向上级汇报是绝对必要的。于是，曲近峰来到经理办公室，向方经理汇报自己的安排，他说：“方经理，您

看，我们今天要去，这是我做的工作计划。”曲近峰把几种方案的利弊分析了一番，方经理频频点头，表示同意，接着，曲近峰说：“我决定包一辆车去！”

说完，曲近峰发现，方经理的表情在瞬间发生了变化，他突然开始很严肃地说：“包车的费用还是比较高的，我看你们还是买票坐长途车去吧！”曲近峰愣住了，他万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被方经理拒绝了。

曲近峰大惑不解，因为方经理从来没有在这样的小事上和员工计较过，况且对于推广这样重大的事情来说，区区包车费更是九牛一毛，思前想后，曲近峰终于知道问题出在哪里了，就在那一句“我决定包一辆车”这句自作主张的话上。

在领导面前，说“我决定”是最令领导反感的。领导才是最高决策者，无论事情的大小都有必要听取他的建议。即使有的事情只是一些零星的小事。通过这件事，曲近峰又成长了一步。

况且，方经理对他说话的时候，也是非常注意用语的，而且用鼓励的口气亲切地说话，这一点的确值得学习，从此，曲近峰从态度上端正了自己，后来在工作中，他请示方经理的时候，更加谦虚谨慎，当方经理问他意见时，他也会很谦虚地说：“这个问题，我有个不完善的意见，是……您看可以吗？”

两个月后，方经理很放心地交给曲近峰一个部门，因为他相信这个年轻人谨慎细心，可以独当一面了！

心理学专家支招

人在职场中，不可能不说话，一个冷漠的、沉默寡言的人同样让人感觉枯燥无趣，但重要的是，说话的时候，要注意别人的心理，在自己的嘴上安个哨兵。

不要在背后说人闲话，闲话就像噪音一样，影响人的工作情绪，同时也影响你的人际关系。办公室是一个是非之地，一句话不慎就有可能引来一场是非。所以在办公室涉及他人的话题，说话一定要讲究技巧，以免招来麻烦。

还要注意，和任何人的沟通都不要过于情绪化，要知道主观臆测、信口开河，往往会把事情办糟。不能控制情绪会给人不稳重的感觉，客观才能得人心。这里说的客观，就是尊重事实，实事求是地反映客观实际，应视场合、对象，注意表达方式。

贝勃规律——小心！不知不觉中，已经 OUT……

贝勃规律讲的是这样一个道理，那就是第一次刺激能缓解第二次的小刺激。拿这个实验来说，一个人右手举着 300 克的砝码时，马上在他左手放上 305 克的砝码，他并不会觉得有多少差别。直到左手砝码的重量加至 306 克时他才会感觉有些重。

如果这个人右手举着 600 克的砝码，这时左手上的重量要达到 612 克他才能感觉到重了。也就是说，原来的砝码越重，后来就必须加更大的量才能感觉到差别。

在生活中，类似于这个实验的心理现象也非常容易理解，打个比方说，一份报纸 1 块 5 毛钱，可是，突然，这份报纸涨到了 5 块钱一份，那么，你一定会觉得不可思议，无法接受这个事实。

但如果是买房子，原来的房价是 50 万，突然 50 万的房产涨了 50 块，后来又 500 块，可能你都不会觉得接受不了，人们的这种心理就是贝勃规律。人们一开始受到的刺激越强，对以后的刺激也就越迟钝。

商业谈判中，这种现象很多见，例如从一开始就给对方提出令人难以拒绝的优厚条件，等谈判基本结束后，再慢慢道出一些不好的细节并使对方接受，也是以贝勃规律为基础的。对方被一开始的优厚条件所诱惑，对后来才知道的不好的部分也就会较轻易地接受了。

职场中，贝勃规律更是不可小觑，最可怕的是，领导可以利用这个规律，不知不觉地除

掉自己的“心腹大患”。

白晓杰是给领导开小车的司机，常年为公司的总经理开车，深得公司领导的信任。总经理也对他非常照顾，有时候，也常常将别人送的礼品分一部分给他。

后来，上级主管又派来一位领导担任副总职务。这位副总不会开车，于是公司就让白晓杰给副总当专职司机。

也许因为一开始就带着情绪，而且，给副总开车和给老总开车的待遇的确有所不同，白晓杰就常常感觉心里不舒服，有时候，副总找他开车时，他也磨磨蹭蹭的。

后来，发生了一件很严重的事情。副总急着到机场接一位很重要的客户，但白晓杰的车却迟迟没到。等白晓杰的车到机场的时候，这位大客户已经很不耐烦地等了半个多小时。

回公司后，副总对白晓杰进行了严厉的批评，由于长期对该副总的的不满，白晓杰与其争吵起来，造成了很坏的影响。由于这件事情，白晓杰就成了副总心中的一颗钉子。

但是白晓杰依然故我，他知道公司不能轻易开除员工，况且，他顶撞的也不是老总。可令他没想到的是，由于一些原因，老总被调去了外地的分公司，原来的副总被提拔上来。副总想做的第一件事情就是让白晓杰出局！

他和单位人事部门商量，但是人事部门说根据《劳动合同法》规定，劳动者严重违反用人单位规章制度的，用人单位可以随时解除劳动合同。但以严重违反用人单位规章制度解除劳动合同的前提是用人单位必须有制度，否则是不可以以该条款来解除劳动合同。

人事部门分析了一下，白晓杰的行为虽然非常过分，居然公开与老总作对，但是顶撞领导在法律上不能成为严重违反规章制度的行为，而且这带有很强的主观性，不能让这种主观条件作为严重违反规章制度的条件。

究竟怎么办？人事部门为了配合新总经理的工作，于是，恶化了白晓杰的工作环境，将他调职为接送客户的司机。这时，白晓杰才感到事态的严重，有的时候，明明客户不要求接送，但是领导会安排他接送，还有的时候，明明稍微等一会儿，可以同时把两个客户送走，但是领导却让他分批送走客户。

工作调动的不顺心，让白晓杰对这份工作更加麻木，再加上恶化的工作环境，更让他不想配合，于是，没过多久，白晓杰自己给公司递交了辞职书。

心理学专家支招

贝勃规律经常应用于经营中的人事变动或机构改组等。不可否认的是，法律上的规定的确实让公司不能够随便开除员工，但是一家公司，或者某个领导要想赶走被视为眼中钉的人，还是有方法的。

例如，先对与这些人无关的部门进行大规模的人事变动或裁员，使要开除的员工习惯于这种冲击。然后在第三次或第四次的人事变动和裁员时再把矛头指向想开除的人。很多人受到第一次冲击后，对后来的冲击已经麻木了，离职的时候也不会有太大的情绪，甚至会因为厌倦公司的变动而自动离职。

所以，对于个人而言，在工作中，虽然不必如履薄冰，但是一定不要盲目地相信，只要和公司签了合同，什么样的工作态度，领导都可以忍受。这个世界，最不缺的就是借口。当一个员工花上一小时的时间，研究怎么对付领导的同时，领导可以专门地，花上一整天的时间，研究怎么开除他不再满意的员工。所以不必怀疑，领导有足够的力量，让一个他不喜欢的人在不知不觉中被 OUT！

布里丹毛驴效应——“庸人”成为领导的内幕

布里丹毛驴效应是心理学家布里丹提出的一种理论，那就是人们在决策过程中容易出现那种犹豫不定、迟疑不决的现象。

布里丹是巴黎大学教授，由于他证明了两个相反而又完全平衡的推力下，要随意行动是

不可能的，而名声大噪。流传的一个故事是：布里丹养了一头小毛驴，他每天向附近的农民买一堆草料来喂养，有一天，送草的农民好心多送了一堆草料，放在旁边。

可是想不到的是，毛驴站在两堆数量、质量和与它的距离完全相等的干草之间，反而没有马上采取行动去吃草料，而是为难坏了。它虽然享有充分的选择自由，但由于两堆干草价值相等，客观上无法分辨优劣。于是，这头可怜的毛驴就这样站在原地，一会儿考虑数量，一会儿考虑质量，一会儿分析颜色，一会儿分析新鲜度，犹犹豫豫，来来回回，非常的痛苦。

布里丹效应和这个故事给了人们很大的启发，因为在每一个人的生活中也经常面临着种种抉择，如何选择对人生的成败得失关系极大，有一句话叫“少则得，多则惑”，人们在有很多选择的时候，都希望得到最佳的抉择，所以就会在抉择之前反复权衡利弊，再三仔细斟酌，甚至犹豫不决、举棋不定。

真实的情况是，机会稍纵即逝，并没有留下足够的时间让人们去反复思考，最重要的是当机立断，迅速决策。如果犹豫不决，就会两手空空，一无所获。

大家一致认为领导于正林只是一个有钱的“庸人”。

他是一个房地产公司的外聘总监，据说在商场打拼多年。照理说，员工本来是很佩服他的，可是随着接触，员工们发现关于房地产的分析，很多的知识于正林都不懂，当员工向于正林汇报的时候，于正林根本就不会仔细研究员工递交的数据，也从不检查公司财务做的账目。

还有，公司有大客户看房子的時候，客户提问的问题都很专业，于正林经常都是让手下的得力人员去回答问题。直到要决定生意是否合作，于正林才会出马决定。财大气粗、给出优厚条件的客户，于正林未必会和他签约；而有的客户，大家觉得给出的条件一般，于正林反而会去签约。

于是，员工们最不明白的问题就是为什么这样的“庸人”可以坐在这么高的位置上。后来发生的一件事情，更让大家费解。

公司拿出了一笔资金投入一片地产，根据辛辛苦苦的分析 and 严谨的推论，大家一致认为选择 A 地区，具有很大的升值空间，可是于正林就看中了 B 地区。大家一考察，发现 B 地区人口稀少，房地产发展机会渺茫。房子建好了也可能没人来住。

但是于正林决议投资 B 地区。他认为 B 地区有着天然的优势，很多城市的人们都厌倦了城市里的喧嚣和忙碌，一定会喜欢在 B 地区安置生活。

各有利弊，大家争议了很久，但是因为 A、B 地区都有客户竞争，于是于正林毫不犹豫地拍板投资 B 地区，这让大家非常的气愤，觉得于正林一意孤行。后来，甚至有几个专业知识特别丰富，早就“瞧不起”于正林的人辞职。

于正林很平静地给员工办理了离职手续，用领导的魄力解决了这样的一个状态，他在开会的时候，只说了简短的几句话，他告诉大家，他敢于有这样的判断，也敢于承担任何后果，他本人不愿意多解释，因为在成果没有出来之前，一切都是枉费心思。

果然，过了不到一年，形势发生了逆转，随着城市包围农村，为了迎合城市人的生活，于正林在 B 地区开发了农家乐，越办越火，取得了重大的成果。由于 B 地区是低投入、高收入，收入就远远超过了投资 A 地区的收益，让曾经质疑的人刮目相看。

大家这才明白，原来错的人是自己，庸人也只是自己，领导之所以成为领导，重要的不是专业知识，而是面对两件事情的时候，能够有决断的勇气、高瞻远瞩的眼光！

心理学专家支招

在职场中，有不少人抱怨领导的时候，都会有这样的感觉，那就是领导的能力并不强，只是机遇好，或者一些别的原因，才让专业知识不强的他坐在了一个比自己高的位置。

事实果然这样吗？很多时候，领导有不为人知的一面，他不需要有多强的专业知识，因

为他不是某个专业的技术员，他是要懂得统筹安排、懂得决策，并且要为自己的每一个决策最终承担责任的人。

打个比方说，如果有一个领导，专业知识很强，但是本身特别没有主意，做事情也怕担责任，比员工还害怕承担后果，员工问什么的时候，他只会说：“等我再找上级批示，然后回复你。”这样的“人才”领导会比误以为的“庸才”领导更让人郁闷。

这就是说，只要能够对一件事情敢于拍板，他就超过了普通员工做事的衡量和勇气，况且，对于个人来讲，你可以选择公司，但是上司是流动的，你不能选择你的上司会是谁。员工的工作归根结底是为公司的利益，也完全围绕着企业的管理者展开，要懂得领导真正的作用是什么，做出积极的配合，坦白说，你的行为需要对领导解释，但是如果老板的决定，你暂时不能够理解，那么就只有唯一的选择，那就是保持敬畏之心！

刺猬法则——永远不要和领导称兄道弟

刺猬法则顾名思义，来源于一个和刺猬有关的故事。

为了研究刺猬在寒冷冬天的生活习性，生物学家做了这样一个实验，他把十几只刺猬放到户外的空地上。因为寒冷，这些刺猬被冻得浑身发抖，为了取暖，它们想了一个办法，那就是所有的刺猬紧紧地靠在一起。

可是靠在一起的时候，问题出来了，因为忍受不了彼此身上的长刺，刺猬们又不得不马上分开。可天气实在太冷了，后来，它们又再次尝试靠在一起取暖。然而，靠在一起时的刺痛使它们不得不再度分开。就这样反反复复地分了又聚，聚了又分，不断地在受冻与受刺之间挣扎。最后，刺猬们终于找到了一个适中的距离，既可以相互取暖，又不至于被彼此刺伤。

对于人来说，这个法则同样具有重要的意义，三国演义开篇即道：凡天下事，分久必合，合久必分。人与人的距离同刺猬没有任何分别，走得太近，人们对彼此的要求就会提高，一旦对方无法满足自己的心理要求，就会出现裂痕，这里尤其要讲到的是，职场中员工和领导的关系。

对于职场人士来说，这个道理更加重要。无可否认的是，领导和下属的关系，就是领导与被领导，无论员工做了什么样的贡献，都不要偏离了原来的这个轨道。只要偏离，对不起，你只有走人了。

不要和领导称兄道弟，在这个法则中不再是忠告，而是警告！也许在酒桌上，领导拍着你的肩膀称兄，你却不可以反搂着他道弟，老板可以喝醉了胡说，你却不能跟着发狂。这个称呼只能在酒桌之上，离开了酒桌，你千万别以为你就是老板的兄弟了，你要沉下心来，研究老板刚才说的话，哪一句才是他内心的要求。

朱文杰是温主管踢球时认识的，后来他就被温主管看重，来到了公司。

朱文杰和温主管打球的时候，就发现温主管为人的特点。比如说，天太热，需要买水，温主管从来不掏钱，朱文杰买回来后，他只说声谢谢，拿过水就喝。抽烟的时候，也总是抽别人的烟。通过这些观察，朱文杰看出温主管是一个非常爱占小便宜的人，于是进入公司之后，他便更加给温主管便宜占。

周六、周日的时候，朱文杰不但陪温主管一起打球，而且还常常请客吃饭，每次朱文杰出差回来，从来就没有空着手去看温主管。终于有一天，酒过三巡，温主管非常高兴，他真诚地拍着朱文杰的肩膀说：“兄弟，在咱们公司，我把你当成自己人一样。”

这让朱文杰非常兴奋，赶紧拜温主管为大哥，而温主管拿到了好处之后，也总要“意思意思”。一次，趁经理高兴的时候，就替朱文杰说了几句好话，朱文杰的薪水很快就被提上来了，果然是“兄弟情深”。

朱文杰也经常的发工资的时候，买点好酒好菜一起去温主管家里吃饭，就像在自己家里一样。可朱文杰这个人有一个非常不好的嗜好，就是好赌，有一次，输了钱竟向温主管的老

婆借钱。

温主管本来就是那种一毛不拔、净占别人便宜的铁公鸡，对朱文杰凭着和他有点交情就随意打自己算盘的做法相当恼火。他心里想，烂泥扶不上墙，就想暗暗地和朱文杰断绝来往。但是温主管同样是一个非常有心计的人，他表现上很平静，对朱文杰说：“我刚把钱借给了我老家的妹子，对不住你了，兄弟，有困难找别人借借看。”

谁知第二个月，朱文杰发生经济危机时再次偷偷向温主管的妻子提出借钱。温主管当然不愿意，又以种种理由推卸。可是朱文杰不知死活，前后多次去温主管家借钱，真让温主管怒火中烧。

结果，朱文杰拿到了一张辞退通知。理由是阿强的一次迟到。对于这次迟到的处罚，温主管没有罚朱文杰的钱，只是很“语重心长”地对朱文杰说：“兄弟，你的迟到，我管得了，可以不罚你的钱，但是炒你是经理的意思，我也无能为力。”

哪个领导不会演戏？尤其在朱文杰面前。温主管在朱文杰感激涕零的时候，果断地开除了这个“兄弟”。

心理学专家支招

想一想和领导走得太近，工作将有多么的被动。

即使不做出格、让领导为难和反感的事情，也要想一想其他人的看法——如果走得太近，想和领导一起吃饭，其他人会怎么看；如果想和领导一起打高尔夫，同事又会怎么看？

大家会认为，这是迫于领导的压力，不得不谄媚讨好，做一个 24 小时奉陪的小跟班。明明同事之间正在讨论一个话题，但是不知道传到领导的耳朵里会有什么样的作用，于是，见到了领导的“心腹”，自然三缄其口。

就这样，领导的“心腹”逐渐地就被“边缘化”了，尤其，当领导颁布让员工不满的制度的时候，大家就会拿这个人出气。而且，最危险的是，领导可以随时离职，去其他的地方接着做领导。可是新领导来了，会怎么处理这个前任的心腹呢？

所以，领导就是领导，任何时候，都要保持绝对的距离，对于领导和员工的关系来说，距离是为了更好的保护和尊重！

从众效应——让公司不安的“小团体”

从众效应是这样的一种心理学概念，也就是说一个人在真实的或者猜测的群体压力下，在思想上或行动上以多数人或权威人物的行为为准则，进而在行为上努力与之趋向一致的现象。也就是通常人们所说的“随大流”。

从众是一种普遍的社会心理现象，从众效应既包括思想上的从众，也有行为上的从众。从客观的角度来说，从众效应本身并无好坏之分，其作用取决于在什么问题及场合上产生从众行为。

在生活中，从众效应总是发挥着巨大的作用，人们总是倾向于跟随大多数人的想法或态度，以证明自己并不孤立。心理学家发现这样的现象，那就是持某种意见的人数的多少是影响从众的最重要的一个因素，“同意我的人很多”本身就是说服力的一个明证，很少有人能够在众口一词的情况下还坚持自己的不同意见。

在职场中，我们重点要讲的是这样的现象，那就是当一个人“从众心理”很显著的时候，就容易在公司里形成小团体，小团体对于领导来说是非常反感的，试想一个领导看到手下正有一小团人紧密地联合在一起，能够集体为公司做事尚可，万一有一个人离职，势必会影响其他人的工作情绪，这样，他会放心吗？

而且，对于个人发展来说，加入“小团体”也对自己极为不利，领导会认为这群人都是从众的，其他人干什么，别人就会接着干什么，不管是好的还是坏的。有功劳时不一定会有你的份，但是一旦发生了不好的事情，你一定是难逃其责的。“小团体”的特色，用《红楼梦》里的一句话形容那就是“一损俱损”。

办公室里搞小团队，对于人际关系来说也非常不利，很容易让人失去做事的原则，走个后门、开个绿灯都是在所难免的，不痛不痒的小事也就算了，但是一旦被有心人利用，很可能造成无法挽回的损失。

蓝雅琴跳槽进了一家中型公司，第一天上司领着她进办公室，多数人没抬起头来，于是，她只能老老实实一个人坐在办公桌前熟悉了半天的环境，到中午吃饭时，仍然没人和她说话，下午她又这么坐了半天，一天下来让她很难受。

第二天，她开始争着打扫卫生、整理报纸、打水，即使这样，很多同事对于她还是熟视无睹。于是蓝雅琴心里非常的孤单无助，终于有一天，她找了个机会，接近了办公室的罗姐和小娟，她请二人吃饭，有时候带些小礼物给她们。

终于，罗姐、小娟和蓝雅琴就成为办公室的一个小团体了。蓝雅琴其实和罗姐、小娟在本质上不是同一类人，她每天兢兢业业地上班，也不会像其他两个人那样迟到早退。所以领导曾经考虑给蓝雅琴提高工资，可是考虑到她与另外两人走得太近，又担心她会不小心把涨工资的事告诉罗姐和小娟，而让两个人产生不满，所以迟迟没有给蓝雅琴涨工资。

职场里，站错队是非常危险的，接下来发生的一件事情，更彻底地伤害了蓝雅琴。罗姐和小娟其实非常瞧不起蓝雅琴，她们觉得蓝雅琴只不过是為了讨好她们，不让自己太可怜而已，所以她们二人悄悄做了出卖公司的事情根本就没和蓝雅琴说过。

第一次做没被发现，做第二次的时候被领导抓了个正着。

这件事本来是没有蓝雅琴什么的，蓝雅琴也是真的什么都不知道，但是因为三人平时关系过好，所以领导还是开始怀疑蓝雅琴，他在不信任罗姐、小娟的同时也不再信任蓝雅琴，甚至觉得蓝雅琴也许早就知道了什么，但是却知情不报，性质也非常恶劣。

虽然蓝雅琴极力为自己辩解，但是和领导之间已经有了隔膜，要想在公司更好地发展下去几乎是不可能了。蓝雅琴觉得自己很无辜，觉得是罗姐、小娟辜负了自己的信任，后来和罗姐、小娟的关系也就一下子降到了冰点。

好好的小团体，在利益面前不但土崩瓦解，而且还反目成仇！

心理学专家支招

办公室的危险就在于，很多时候，一个人即使愿意从众、和别人走在一起，但是真正走到一起之后，如果这个人能力平庸，因为职场是独立的，所以这个人做事情的时候照样得不到帮助。但是，如果此人能力超强，他所拥有的器重和赏识，也会使小团体里的其他人觉得不舒服，自然就会产生暗地里的中伤和陷害。

也许有读者要问，那么不加入小团体别人就不会妒忌吗？这是一个开放式的答案，我们可以用这样的一个例子来解释人们的心理，那就是世界上优秀的人很多，但是大部分的人不会在看到电视上或者是报纸上优秀的人物的时候，出现妒忌的感觉。

但是越是貌似“抱团儿”的人越容易出现攀比的心理，所以，在工作中，要习惯一个人待着，因为一个人待着，并不等于被别人孤立，也不会有人觉得这是一件可怜的事情。要学会享受一个人的时光，不依赖别人，也不依赖某种东西或行为。独处的时间能够帮助你客观正确地认识自己，也是形成自己独立个性，发展职业的一种好方法。拆屋效应——不要拒绝，你以为不可能完成的任务

拆屋效应来源于鲁迅先生在 1927 年写的一篇文章，他在《无声的中国》一文中写下了这样一段文字：“中国人的性情总是喜欢调和、折中的，譬如你说，这屋子太暗，说在这里开一个天窗，大家一定是不允许的，但如果你主张拆掉屋顶，他们就会来调和，愿意开天窗了。”

鲁迅先生的这个例子一语中的，后来，这种人们面对困难“循序渐进”的心理就被叫做拆屋效应。丝毫不用怀疑的是，很多老板好像都读过这段文字，也深谙员工的这种心理，所

以很多时候，职场人士会发现，领导经常会分配下来自己根本不可能完成的任务。

当领导抛来这样的烫手山芋时，怎么办？大多数人都会避而不及，找个借口匆匆躲过，还有人，会装作听不懂、不接招。

终于，领导可能会锁定住一个人，让他去完成这个工作任务，如果这个人是你，你会怎么办？

是单纯地对领导说“我的能力达不到”，还是自以为聪明地说，我想我现在手头工作紧张，没有时间处理这个问题，其实，只要是逃避，无论找什么借口都是没有用的。

你丝毫不用怀疑的是，领导也不是天生就当领导，当你想到某个借口的时候，你的领导早在出道的时候就用过了。他，怎么可能看不透你？

相反，这样的回答却在同事当中暴露了你的怯懦，虽然其他人并没接招。

唯一正确的方法是，即使不能在面对“烫手山芋”时主动请缨，也必须停止说“我做不了”这样的话。

何立凯在公司工作多年，虽然没有任何职位，但是他为人稳重，任劳任怨，得到了公司大多数人的肯定和赞赏。大家认为，他的升职只是时间的问题。

有一天，一个偶然的原因，经理从某些渠道得知外地一个小城镇需要公司的产品，于是有意选派人员前往。大家都知道这项任务可不轻松。

且不说，公司的出差条件并不优厚，就说经理的要求，小城镇有5家有意向的单位，至少要拿下3个，就足以让人退避三舍。

对于在那个小镇毫无根基的公司来说，很有可能出现的情况是，5家都谈了，但是哪家都没有谈成功，谁也不想大冬天跑到外地那个小城镇吃苦受罪，没有业绩，回来还要承受责备。不如就在办公室里老老实实地待着，等着客户电话，如果有人来电，那么就让客户前来考察，还能够申请到一笔经费，轻轻松松地陪客户吃饭、喝茶？

但是，何立凯看到大家静默的状态，就主动地承担了这项任务，所有人在舒了一口气的同时，又为他惋惜。要是这个任务完成得不好，劳神不说，还会影响升职。

不出所料，何立凯在小城出差的日子并不如意，他在该城联系了几家工厂，但都没有采购公司的产品，虽然事先和那些单位的负责人通过电话，但是到了当地之后，他发现要和一群素未谋面的人建立信任、达成共识并最后签合同简直太难了。

但是何立凯还是尽心尽力地对自己的产品进行了详细的解说，而且，还真诚地给那些公司做了赢利分析。终于有一天，一个偶然的原因，他巧遇了一个客户，成就了公司一项比较大的单子。原本，这名客户本不在公司给的联系名单之内，他只是偶尔来过一次，并没有业务来往。当他再次来时，何立凯准确地叫出了他的名字。这让他很感动，于是当有合作的机会时，他很快选择了签约。

后来，这名客户带动了其他的客户，接连又有几家签约，当何立凯离开的时候，他惊喜地发现，签约的客户已经达到了8家。

回到公司之后，总经理亲自去接何立凯，而且，他给了何立凯一份任命通知，看到通知下发的时间，让何立凯一愣。原来，当何立凯没有私念，主动接下这个任务的那一天，总经理就决定给他升职了，总经理的原定计划就是5家客户，如果只谈妥一家也能证明何立凯不辱使命，即使一个客户都没谈成，也了解了当地的情况，为以后开展项目提供了经验，照样不虚此行。

所以，当何立凯带着八家客户的业绩回公司的时候，完全可以称得上是为公司建立奇功！

心理学专家支招

很多困难，容易在人的心理上被放大。而且，当领导分配下来特别难以完成的任务时，他可能已经利用了“拆屋效应”，也就是说，他的要求貌似很高，但是心理期望值并不高，