



康瑞锋 编著

潜伏 在办公室

破解职场心理诡计

以智慧为剑、经验做盾，披荆斩棘，笑傲职场。

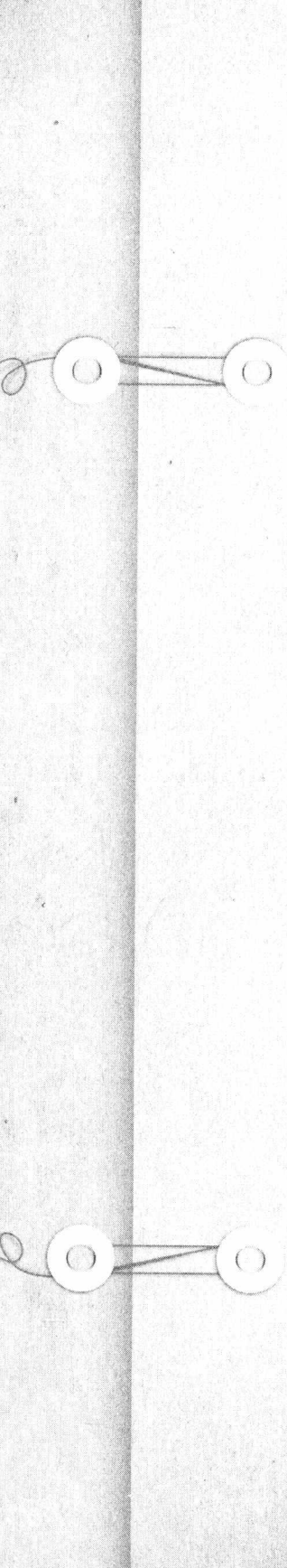


经济科学出版社

职场如战场，生存有法则。
化解职场危机、驾驭自己的人生。



潜伏



潜伏

在办公室

破解职场心理诡计

康瑞锋 编著

经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

潜伏在办公室：破解职场心理诡计/康瑞锋编著. - 北京：经济科学出版社，2009. 10

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8677 - 3

I. 潜… II. 康… 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 (2009) 第 186849 号

责任编辑：周胜婷

责任校对：徐领柱 刘 昕

技术编辑：董永亭

潜伏在办公室：破解职场心理诡计

康瑞锋 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址：北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编：100142

总编部电话：88191217 发行电话：88191109

网址：www. esp. com. cn

电子邮件：esp@ esp. com. cn

北京东海印刷有限公司印刷

710 × 1000 16 开 19 印张 240000 字

2009 年 11 月第 1 版 2009 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5058 - 8677 - 3 定价：35.00 元

(图书出现印装问题，本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

前言

有人说，这个世界上最难处理的就是人与人之间的关系，而办公室里的人际关系要想处理好更是难上加难。现代人都很重视人际关系，人际关系处理得好坏与否，在很大程度上决定着一个人的生活质量。

办公室的人际关系，有点复杂，有点玄妙。日日相对的同事，既是一起共事的合作伙伴，也可能成为将来升职提薪的竞争对手。一些职场中人常常感叹：身在职场，不得不处处设防，小心谨慎。

职场竞争激烈，人事争斗永无休止，如何处理好职场中千丝万缕的关系，进而从众多的竞争者中脱颖而出？如何能在事业发展的同时，妥善地处理好与同事之间的人际关系？很多人对此颇感困惑。其实，职场之争比拼的无非就是“做事”和“做人”。做事勤勤恳恳，对待工作任劳任怨、兢兢业业者一定能取得不错的业绩。然而，做人远不像做事那般简单，人们常说“职场处处皆学问”，职场的学问实际上指的是“做人的学问”。

正所谓“赢人心者得天下”。诚然，办公室可能没有一定的法则和标准，但它存在一定的通则，也有它的技巧与规律。每个人都必须细心观察，善于总结并不断完善自己，只有这样，才有可能让你的职场之路走得更顺畅，最终成为职场中的赢家。

如果你是一个已置身职场的白领或是准备投入其中的学生，就有必要对办公室的“游戏规则”有更多的了解，从而让自己更快地融入环境，突破困境，从中享受工作所带来的好处和乐趣。



本书基于实用的心理学理念，着眼于工作中的点滴小事，分别从“办公室心理你知道”、“走出你的职场心理误区”、“理清你的职场人际网”、“透析办公室的沟通技巧”、“超越职场‘潜规则’”、“解读职场‘心’哲学”、“完美晋升之道”七个方面，系统、详尽地为你在办公室里生存提供有效的心理建议和智慧支持。

本书写给在工作中历练、职场中奋斗，不抛弃、不放弃的人们。

编 者



职场有风险

目 录 CONTENTS

第一章 办公室心理你知道

- 第一节 走进办公室,让自己完美亮相 /3
- 第二节 透过屏保看同事 /9
- 第三节 让饰品成为你的间谍 /14
- 第四节 办公桌 = 职场个性 /17
- 第五节 借你一双慧眼,读懂上司眼神 /21
- 第六节 “挑”老板 /25
- 第七节 从站姿看同事性格与心理 /29
- 第八节 从坐姿看心理 /33
- 第九节 走姿看心理 /38

第二章 走出你的职场心理误区

- 第一节 走出求职误区,找到称心工作 /45
- 第二节 职场心理误区种种 /52
- 第三节 带你走出职场“菜鸟”的心理误区 /58
- 第四节 老板就是老板 /62
- 第五节 避开“跳槽”的雷区 /65



行走需谨慎

第六节 职场晋升中的五个认识误区 /71

第七节 职场女性容易步入的心理误区 /73

第三章 理清你的职场人际网

第一节 概说人际心理学 /77

第二节 影响人际关系的心理与技巧 /83

第三节 理清办公室的人际关系 /89

第四节 编织你的办公室人际网 /97

第五节 四个秘籍,成为上司眼中的红人 /104

第六节 灵活变通,按“型”处理职场人际关系 /109

第七节 办公室人际修行建议 /115

第八节 培养玄妙职场的好人缘 /118

第九节 职场中免谈“友谊” /122

第四章 透析办公室的沟通技巧

第一节 如何铸造职场沟通达人 /129

第二节 掌握沟通技巧,轻松行走职场江湖 /139

第三节 九句话,轻松行走职场 /151

第四节 四通八达,与上司的沟通技巧 /155

第五节 “得罪”上司怎么办? 随机应变变出妙招 /161

第六节 张弛有道,掌握与下属的沟通技巧 /164

第七节 走近你的上司 /172

第八节 在职场中如何利用“小动作” /176

第九节 从肢体动作解读女同事的“心” /181



第五章 超越职场“潜规则”

- 第一节 了解职场“潜规则” /189
- 第二节 悟透职场沉浮的潜规则 /195
- 第三节 留心细节,别在细微之处掉链子 /200
- 第四节 《潜伏》——职场生存法则 /206
- 第五节 职场博弈,办公室的动物原则 /209

第六章 解读职场“心”哲学

- 第一节 破解职场身体语言密码 /215
- 第二节 通过穿着了解对方心理特征 /225
- 第三节 用心跨越职场社交障碍 /230
- 第四节 修炼成最受欢迎的职场人 /241
- 第五节 经营好你的人脉,提高职场影响力 /248
- 第六节 职场中的那些心理学效应 /253

第七章 完美晋升之道

- 第一节 找准位置,看清“路” /263
- 第二节 不谋万世者,不足以谋一时 /267
- 第三节 掌握锦囊,轻松踏上晋升之路 /273
- 第四节 态度决定一切 /280
- 第五节 对工作负责就是对人生负责 /289

参考书目 /293

第一章

办公室心理你知道



本章导读

第一节 走进办公室,让自己完美亮相

第二节 透过屏保看同事

第三节 让饰品成为你的间谍

第四节 办公桌=职场个性

第五节 借你一双慧眼,读懂上司眼神

第六节 “挑”老板

第七节 从站姿看同事性格与心理

第八节 从坐姿看心理

第九节 走姿看心理



第一节 走进办公室，让自己完美亮相

一个人不可能独立地在社会中生活，人与人之间的合作是我们社会生存和发展的动力，也是个人实现自我价值和奋斗目标的前提。随着当今时代社会化大生产的趋势日见其深，“同事”一词的作用和内涵也远远超出了前些年的范畴。那些善于处理同事关系、巧妙赢得同事支持的人总能使“芝麻开门”的咒语处处灵验，而那些自命清高、不屑或者根本不会与同事“周旋”、来往的人，则免不了时时被动“挨打”，举步维艰。越来越多的人长久地深陷于同事圈，早已习惯成自然的人们突然顿悟：若想在事业上获得成功，在工作中得心应手，就不得不深谙同事间相处的学问。

小李是一名刚走上工作岗位的大学生，平时工作很努力，和上司的关系不错。上级通知，将在表现突出成绩优秀者中选拔一批年轻干部出来。小李满以为自己会当选，甚至做好了请客的准备。谁知，任命书一下来，小李便泄了气，怎么会是比自己差得多的小张？经过多方打听，小李才明白真相，领导来调查的时候，居然没有一位同事为小李说好话。

作为办公室白领，除了提高自身修养以外，还要具备一些防止自己的果实掉到他人菜园子里的“防偷”技巧，这样才能有备无患，防患于未然。

闪亮登场，重视你的第一印象

一位心理学家曾做过这样一个实验：他让两个学生都做对30道题中的



一半，但是让学生 A 做对的题目尽量出现在前 15 题，而让学生 B 做对的题目尽量出现在后 15 道题，然后让一些被试者对两个学生进行评价：两相比较，谁更聪明一些？结果发现，多数被试者都认为学生 A 更聪明。这就是第一印象效应。第一印象效应是指最初接触到的信息所形成的印象对我们以后的行为活动和评价的影响，实际上指的就是“第一印象”的影响，这也被称为首因效应。

我们每认识一个新朋友，都离不开第一次交往。俗话说“良好的开端等于成功的一半”，要与办公室的同事搞好关系，初次交往一定要留给人一个好印象！

有位心理学家曾做过一个有趣的实验：把十张小女孩的照片给受试者看，其中容貌漂亮、又穿着讲究的有八名，另外两名不仅容貌略逊色些，衣着也不够入时，甚至有点寒酸。

心理学家告诉受试者，这十个人中，有一个是小偷，请他们判断，谁最有可能是少年犯。有趣的是有 80% 的受试者在长相差、衣服破烂的两个少女的相片中画了“√”。

先不管他们的判断是否正确，这个实验证实了人的偏见是相当强烈的，心理学家将其称为“心理定式”。这种定式效应，告诫人们要注意接触的最初几分钟，因为这几分钟所产生的印象是非常重要的。

第一印象一旦形成，就不易改变，并且会一直影响到以后双方的交往过程。即使后来的印象与第一印象之间不甚吻合，我们仍然习惯于服从最初的印象。所以，当我们走进办公室的那一刻起，就要学会给自己的同事留下一个好印象，为自己的职场生涯打下良好的基础。

给自己一个美丽光环

如果一个人的某种品质，或一个物品的某种特性给人以非常好的印象，

在这种印象的影响下，人们对这个人的其他品质，或这个物品的其他特性也会给予较好的评价。比如某人做了一件好事，就觉得他一切都是好的，某人做了一件坏事，就觉得他一切都不好。这是由“光环效应”造成的。

所谓“光环效应”，又称“晕轮效应”，是指由于对某人的某种品质或特点有清晰的知觉，印象较深刻、突出。这种被强烈知觉的品质或特点，就像月亮的光环一样，向周围弥漫、扩散，从而以一当十，掩盖了对这个人的其他品质和特点的清醒认知。正如俗语所说的“一俊遮百丑”，“情人眼里出西施”。

心理学家的实验证明了“光环效应”的存在。心理学家让人看一张卡片，上面写着一个人的五种品质——聪明、灵巧、勤奋、坚定、热情，让人看后想象一下这是一个什么样的人，结果，人们普遍把这个人想象成一个友善的好人。然后，心理学家把卡片上的“热情”一词换成“冷酷”，顺序变成“聪明、勤奋、坚定、冷酷、灵巧”，这时再让大家想象这是个什么样的人，结果人们普遍推翻了原来的结论，认为这是个可怕的坏人。这说明，“热情”和“冷酷”这两个品质产生了掩盖其他品质的光环效应。

一位演讲者在一所大学两个班级分别作了内容相同的演讲。演讲结束后，一个班的学生与演讲者一见如故，亲密攀谈；另一个班的学生对他却敬而远之，冷淡回避。同一人的结果何以相异悬殊？原来，这是美国心理学家凯利做的一个心理实验。演讲前凯利对一个班的学生说，演讲者是如何热情亲切、平易近人；而对另一个班则说，演讲者是如何冷峻严肃不易接近。结果，学生们戴着这种有色镜去观察演讲者，演讲者被罩上了不同色彩的晕轮。学生们看到的都是他们所期望看到的。

“光环效应”是一种“肯定一切”或“否定一切”的做法，其实质是以偏概全，取其一点不及其余，以某一方面或某几方面的认知替代全部的印象。这种认知偏差，往往是在掌握认知对象信息较少的情况下作出总体



判断的结果。

“光环效应”的根源，在于绝对化看人的方法，把人的某一突出部分不适当地延伸并掩盖其他部分。以这种态度和方法看人，把本来复杂、丰富的人群简单分为两大类：完人和一无是处的人。实际上事物应该是一分为二的。林肯说：“我的生活经验使我深信，没有缺点的人往往优点也很少。”而且人的缺点通常和他的优点有关，一个人的缺点仿佛是他的优点的继续，譬如，粗鲁与直率往往并存，胆小与谨慎往往同在。

“光环效应”一般产生在不熟悉的人之间，或者伴随有严重情感倾向的人之间。在与别人交往的过程中，我们并不总是能够实事求是地评价一个人，往往是根据已有的了解对别人的其他方面进行推测。我们常从对方具有的某个特性而泛化到其他有关的一系列特性上，从局部信息形成一个完整的印象，即根据最少量的情况对别人做出全面的结论。其实要真正认识一个人，仅仅靠自己是不行的，单单靠几个朋友的介绍也是不够的。而是需要广开信息渠道，从“内围”到“外围”，从正面评价到反面意见，进行全方位的信息收集，然后从事认真分析的“精加工”，这样判断才能比较准确。比如，不妨听听他（她）的朋友们的评价，也不妨听听他（她）的反对者的看法。

另一方面，我们也可以利用人的“光环效应”心理来为自己服务：人与人之间的接触总是有限的，人们只能用点滴的了解来全面地概括你，因此当我们走进办公室的时候，要注意做好自己应该做好的工作与生活中的每一件小事，以免贬损自己在他人心目中的形象和地位；另一方面，要敢于展示自己，让更多的人了解自己的优点和长处，尽可能利用自己的优势制造光环效应，增加自己的人际吸引力。

掌握技巧，与同事轻松相处

办公室中的职场关系对我们每一天的影响都很大。与工作伙伴积极互



职场有风险

动，你工作起来会觉得比较容易，而且也有意思。与办公室同事相处得体的人更富有生产力，更积极，更有团队精神。所以，与办公室的同事相处，掌握一些技巧是非常必要的。

1. 积极主动，融入你的办公室

当你的办公室确定某种工作目标并且全力以赴的时候，即使你不赞同或者不喜欢，也要做好分内工作，这样才能融入团队。没有人喜欢在一个团队里有人天马行空，独往独来。团队的努力目标一旦确立，就要努力工作，如有可能就多吃一些，还要做得比预想的好。千万不要自以为是，也不要热情有余行动不多。如此行为只能让你永远游离在这个团队之外，你也就永远也不会有团体归属感。

2. 敞开心扉，走近你的同事

敞开大门，既有敞开办公室大门的意思，也有敞开心门的含义。要让自己办公室的门开着，这样别人就容易接近你。开着门，就说明你希望团队里的成员进来跟你说话。敞开办公室大门不过是一种形式，更重要的是能向同事们敞开心扉，让人觉得你愿意倾听别人的意见，愿意跟别人讨论他们的想法。要做一个很好的倾听者，要学会提问题。千万不要自以为是，更不要固执己见。

3. 认真工作，丢掉你的怨言

在这个社会中，没有一个人喜欢跟整天发牢骚、抱怨个没完没了的人在一起工作。要记住，你的同事是你的工作伙伴，不是牢骚收集站。如果你不喜欢你的工作，不要四处传播，让人家感觉很痛苦。自己痛苦的同时，让周围的同事跟着倒霉，那是不道德的。要振作起精神来，寻找一种摆脱困扰的方法。你要记住，在办公室里，抱怨和发牢骚都是不受欢迎的。

4. 积极反馈，学会欣赏你的同事





当一个同事工作出色的时候，要让人家知道他干得不错，这是对他的支持。不论你是不是他的上司，都不要摆谱，甚至对他的优异表现视而不见。如果没有更多的时间给对方鼓励，仅仅说上一句“嗨，你干得真棒”也是不错的。你对人家表示祝贺，人家会很高兴。这种相互鼓励会使工作环境更适宜高效率工作。还有，别人帮助了你，使你的工作轻松完成之后，要跟人家的上级汇报一下，这样大家都能分享相互帮助带来的成果。这样做不需要什么正式场合，有时候点个头就行。让帮你的人及其上级分享你的表扬，你的办公室由此也会充满和谐的氛围。



职场有风险

第二节 透过屏保看同事

屏保透露出的工作性格

计算机是现代社会必不可少的一个物件，生活中需要它，工作中更是必需品。它给我们的生活、工作和学习带来了诸多的益处和帮助，这是众所周知的事情。其实，电脑在不经意间也透露了不少的信息给我们，比如说电脑上最常见的屏保画面。仔细观察一下办公室里各式各样的电脑屏保，你会发现每个屏保画面都透露着使用这台电脑的人的工作性格。不同的屏保反映的不同性格如下：

1. 家人照片类

有些人喜欢把自己和家人的各种各样的照片设置成电脑桌面，一般来讲，这些人往往伴随有“自我中心”的倾向，在工作方面会带有轻度工作狂的色彩。

2. 俊男靓女类

部分人喜欢将自己的明星偶像设置成屏保画面，美其名曰“养眼”，殊不知，正是这些俊男靓女的图片反映出自己心理年龄较小的事实，这类人在工作方面会很有热情，但情绪经常大起大落，比较情绪化。

3. 风景类

绚丽迷人的风景类屏保画面是我们比较常见的，一般来讲使用此类屏保的人能够保持较好的工作节奏，而且拥有较好的人脉资源，能够很好地