

国家电网客服人员必备丛书

24小时供电服务热线

95598

心理解码

■ 梅雨霖 梅薇薇 编著



服务是外化 心理是内质
良好心态更利于优化服务



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

国家电网客服人员必备丛书

24小时供电服务热线
95598

心理解码

■梅雨霖 梅薇薇 编著



中国电力出版社

www.cepp.com.cn

内 容 摘 要

本书较系统介绍了电网客服人员工作中的常用心理学知识及基本心理疾病的防范、疏导与治疗方法,简明实用,易懂易学,基本能满足从事客服工作或服务时的实际应用需要,是现代化建设中提高电网客服工作人员整体基础素养的实用心理知识读本。本书既可作普通员工培训教材,也可供管理人员作优化管理的工具书来自学使用。

图书在版编目(CIP)数据

心理解码/梅雨霖,梅薇薇编著. —北京:中国电力出版社,2010.1

(国家电网客服人员必备丛书)

ISBN 978-7-5083-9650-7

I. 心… II. ①梅…②梅… III. 电力工业—工业企业—商业服务—商业心理学—中国 IV. F426.61

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第200828号

中国电力出版社出版、发行

(北京三里河路6号 100044 <http://www.cepp.com.cn>)

汇鑫印务有限公司印刷

各地新华书店经售

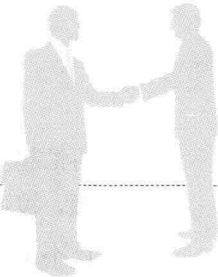
*

2010年1月第一版 2010年1月北京第一次印刷
787毫米×1092毫米 32开本 7.125印张 132千字
印数 0001—3000册 定价 18.50元

敬告读者

本书封面贴有防伪标签,加热后中心图案消失
本书如有印装质量问题,我社发行部负责退换

版权专有 翻印必究



呵护心灵

因为混迹于高校，我对各色人等不得不稍加留意；也因为浪得虚名，我对职业不能不多加关注；更因为痴长至花甲，我对人生不能不多做些反思。留意、关注、反思的结果，我发现现在大家都在嚷“累”。

我们寄居的城市很累。满是钢筋水泥的森林；到处是川流不息、行色匆匆的人流；时间上分不清昼夜；空气中弥漫着噪声；街道路面几乎没有轻松换气的时候；路边摊店，很晚打烊的不在少数；昏黄的路灯下，各种款式的车辆疲倦地趴在地上；修鞋的摊子上横七竖八地躺着很多裂口、掉色、变形的鞋子；干洗店里，穿得太久的裤子膝盖气鼓鼓的……。

我们自己也很累。有的人是忙得累，曾经有位同学，压抑不住地跑到父母的坟前痛哭：“我太累了！我每天都那么忙碌，要去学校上课，要给出版社写稿，要给不同的机关讲座……”；有的人则是闲得累，早上是儿子，上午是轮子，中午是盘子，晚上是裙子，半夜还在想位子……。总之人人都像陀螺，不管是办公事抑或私事，每天都得不停地旋转，一闲下来，心里就空得发慌；于是又只好让自己

再忙起来，而“累”也就跟着来了……。大家都盼望被照顾，被呵护，被理解！大家都泪眼婆娑、情不自禁，说自己不累的人几乎没有。

为什么很累？我们现在的劳动强度不是比以前小多了吗？说得很对。其实我们现代人的累并不是身负的劳动强度有多大，更多的却是心累，是我们自己的心灵遭遇了太多的疤痕和创伤，同时“精神的氧气”也明显不足。

现代人充满着太多的欲望，向自然和社会无穷地需索，却不知每一种欲望其实就是一道绳索，将我们的肉体、心灵紧紧地缠绕、捆绑着。

现代人过分地强调自我，无端地非议前人，不计后果地鲸吞后人，自以为高明地穷折腾，狂想高居于大自然之上，结果是自己给自己折腾出一堆接一堆的烦心事。

现代人正面临着巨大的压力，这些压力有的固然是来自于不可知的大自然，更多的却是来自于我们自己的幼稚、无知和顽固不化。

于是，我们有时在自己伤害自己，更多的时候则是在彼此互相伤害。当我们侥幸获胜的时候，便由自满而催生出进一步的狂妄；当我们受挫的时候，沮丧、愤懑、偏执、精神分裂，甚至自杀等，各种各样的心理问题随之也就出现了。研究人的心理就可以从源头去探究并试图找到解决好这些偏执认识的方法。对社会的总体是如此，对个人的具体同样如此。

心理学上没有偶然，只有必然。也就是说，所谓偶

然，只不过是自已一时未找到一个合理解释的一种推托而已；凡事其实一定有其更深层次的原因。我们高叫的“累”，通常都与自己的心理伤痛，甚至残缺有关。这类的“心累”，其实是一种内伤，日积月累、点点滴滴，累积起来，其杀伤力和后果是非常可怕的。

累了，就好好休息吧。能睡，就美美地睡一觉，赖在床上也无妨；有亲人，就和亲人聚首，聊聊劝劝，痛哭一场也未尝不可；漂泊在外，怏气时就去找个没人的山林，号叫一番，然后，一切重新开始。

任何个人都是非常渺小的，因为我们完全无力去抗衡整个社会；但任何个人又都是极其强大的，因为我们完全有能力来调整、构建并呵护好自己的心灵。

在世俗的世界中，我们需要的好像很多；但更多的时候，我们真正需要的，只不过是—点关爱、—份理解、—种自尊和互尊，如此而已。

所有的痛都来自于自我价值感的丧失，所有的反击也都是为了企图挽回自尊感，而我们却常常在暴怒中选错了挽回的途径，于是酿成了差错或祸端，时过境迁后再去反省，事情与心情却再也无法逆转。

人的一生谁都不想做错事，但实际上谁都难免做错事，我们总只能在“犯错—改错”中不断地轮回。跌一跤并不要紧，要紧的是要能从这一跤中爬起来，并能够从跌跤中获得学习，把跌跤变成—次修炼，让人生能够因此而更加完善丰满。

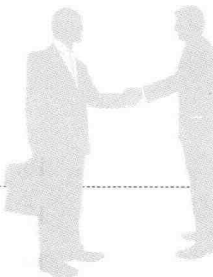
小人之所以可恶，是小人太注重自己个人的心理，却无视甚至肆意去践踏他人的心理；君子之所以可敬，是君子太注重他人的心理，宁可自己忍受屈辱。和谐社会中，小人应该知趣地趁早收敛起自己的损招，君子也没必要去过分苛刻自己。

我们都应该用自己的宽容与理解去制造精神的氧气，千万别只顾显摆自己的权势而大排精神的一氧化碳。

呵护好自己的心灵，同时也彼此呵护，这是时代的呼唤，也是社会的呼唤！在我看来，心理学的全部意义正在于此。

梅雨霖

2010年1月



目 录

呵护心灵

心 理 知 识

1. 心理和心理学	2
2. 服务心理学	2
3. 人本心理学	3
4. 行为心理	4
5. 心理距离	5
6. 心理气氛	6
7. 心理疲劳	7
8. 什么叫心境	8
9. 什么是个性	8
10. 什么是认知理论	13
11. 什么是记忆	13
12. 瞬时记忆、短时记忆、长时记忆	14
13. 遗忘现象	15
14. 智商	15
15. 情商	16

16. 挫折	18
17. 挫折商	19
18. 自我意识	20
19. 什么叫利手	21
20. 什么叫顿悟	22
21. 什么是联觉	23
22. 什么是知觉别人	24
23. 变态心理	24
24. 男女心理上有何差异	26

心 理 透 视

25. 健康的心理态度	30
26. 怎样评估自己的心理是否健康	32
27. 怎样保持自己的心理健康	33
28. 人的心理疾病是怎样产生的	37
29. 心理疾病的可怕后果	38
30. 常见的心理冲突类型	40
31. 心理防御机制	41
32. 自然状态下, 人怎样进行自我心理防御	43
33. 构建自我定向心理防御机制	45
34. 不正确的客服心理	51
35. 影响客服质量的心理障碍	52
36. 关注影响客服工作人员心理的非客服因素 ...	54

37. 怎样解决影响客服工作人员心理的非客服因素	57
38. 正视情绪劳动及其影响因素	59
39. 注重公司的利益是不是意味着要欺骗客户	61
40. 催交电费是向客户求乞吗	61
41. 客服工作人员总是徘徊在自卑与自信之间吗	62
42. “似曾相识”是怎么回事	65
43. “我”刚开口就被客户拒绝,自己感觉很失败	67
44. 繁忙才能有丰硕的收获	68
45. 算好八小时内外的总体账	69

心理应用

46. 什么叫职业素质	74
47. 怎样锤炼良好的心理素质	75
48. 客服工作人员应怎样培养自信	75
49. 客服工作人员必须调适的几种心理	76
50. 心理调适的目标是什么	78
51. 心理调适有哪些方法	79
52. 遇到客户训斥时的心理调适	80
53. 怎样提高对自我的评价	82
54. 怎样从压力中磨炼出实力	84
55. 怎样排减抑郁心理	88
56. 怎样排解职业厌倦	90
57. 怎样克服社交焦虑障碍	95

58. 怎样克服说谎心理	97
59. 面对无端责骂时的心理疏导	99
60. 面对无理撒泼者的心理疏导	100
61. 面对客户威胁时的心理疏导	102
62. 怎样发挥好体态的作用	103
63. 怎样发挥好声音的作用	105
64. 客服工作人员的躯体化症状有何差异	107
65. 客服工作人员的强迫症状有何差异	108
66. 怎样克服嫉妒心理	111
67. “让客户听见你的微笑”究竟有多难	114
68. 建议专设一条客服工作人员人工心理热线 ...	116
69. 把无知的咨询当作开心果	117
70. 创造条件让企业领导参与客服工作	119
71. 轮岗是对客服工作人员的心理调节	120
72. 客户为什么会有抱怨心理	122
73. 怎样在实践中转变观念	123
74. 怎样保持好心境的平和	124

心 病 诊 疗

75. 偏执型人格障碍	128
76. 分裂型人格障碍	130
77. 攻击型人格障碍	133
78. 癯病型人格障碍	136
79. 强迫型人格障碍	138

80. 回避型人格障碍	141
81. 依赖型人格障碍	146
82. 自恋型人格障碍	149
83. 反社会型人格障碍	152
84. 自私性异常心理	156
85. 贪婪性异常心理	160
86. 吝啬性异常心理	163
87. 空虚性异常心理	165
88. 压抑性异常心理	170
89. 迷信性异常心理	175
90. 浮躁性异常心理	179
91. 虚荣性异常心理	182
92. 自我封闭性异常心理	186
93. 病态怀旧性异常心理	190
94. 定势错位性异常心理	194

心 理 测 评

链接 1 气质类型测评	200
链接 2 性格类型测评	204
链接 3 责任心测评	207
链接 4 社交障碍测评	210
链接 5 异常人格的表现	212
链接 6 抗挫折能力测评	213



国家电网客服人员



心理解码

心理知识





1. 心理和心理学

心理也称心理现象、心理活动或者心理生活等，是指注意、感觉知觉、记忆、思维、情感、意志、能力、气质等组成的总体，属于人的内部世界。

人的心理是客观现实在人脑中的主观反映。其中，脑是心理的器官，客观现实是心理的源泉和内容，心理现象则是在漫长的生物进化过程中出现的一种反映形式。

心理现象也不同于客观实在的物质现象或其他的生命现象，而是具有自觉、能动的特点，是人在完成各种活动的过程中有目的地、能动地反映出来的客观现实。

心理学就是研究心理的特点、机制、规律的科学。心理学原来是哲学的一部分，后来随着脑生理学、感官生理学等的发展，19 世纪中后期才开始形成为一门以观察和实验为主要手段的独立科学。

客服工作人员掌握一些基本的心理学常识，有助于更好服务于客户，减少摩擦，有利沟通。



2. 服务心理学

服务心理学就是研究服务过程中提供者与接受者的心理活动和机制的科学，是将心理学应用于服务行业实践中的一个尝试，是一个很有发展前景的重要研究领域。其主要内容包括：

(1) 服务提供者的心理研究。主要是从审美感知、想



象、记忆、情感、性格、心理特征、能力、机制等方面入手,来揭示服务提供者的内在心理活动特点及其相关关联。

(2) 服务接收者的心理研究。主要是对服务对象,比如读者、听众、观众等的感知、联想、理解、评价、接收定向等的研究。

(3) 服务宣传中的心理研究。主要是研究客户喜闻乐见的形式,了解客户的需求与动态、心理,引导客户主动配合好行业未来的发展要求以及客服人员的各项工作等等。

(4) 服务设施中的心理研究。主要是研究并解决好客户的特殊的合理要求,精心设计各种服务设施,做到美观、特色、方便、安全等等。

(5) 服务管理中的心理研究。主要是对人、财、物及时间的管理,各项资源的合理搭配与开发、利用等等。

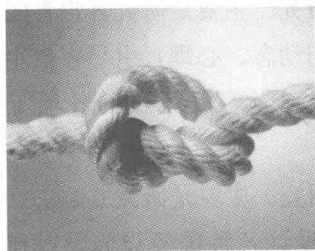
依据服务心理学,客服工作人员就应在工作中学会观察、思考,不断地收集、积累各种类型的客户资料和数据,再逐渐地应用到实际工作中,更好地改进并改善服务。

3. 人本心理学



人本心理学是当代审美心理学中较有影响的一个流派,其理论代表人物是美国比较心理学家和社会心理学家马斯洛。

人本心理学就是把审美活动视为健康人的整个自我实现过程中不可分割的一部分，看作是一种超越性的需要。这种需要是在生理需要、安全需要、亲属及爱的需要等基本需要得到满足的基础上所产生，是在自我实现的创造性过程中所产生的最激动人心的时刻，是人存在的最高、最完美、最和谐的状态。属于高峰体验。



人本心理学的本质是人在自我实现过程中健康心理生活的短暂插曲。审美时的高峰体验则是对自我的观照。其时，自我已经不再是受动物性的本能

欲望驱动的存在，而是永不停止地追求在创造中实现自己的一切潜力的存在。存在的最终状态则是自我实现得到完成后的平衡与和谐。

人本心理学表现在客服工作上，就是要以人为本，时时、处处、事事从客户的角度去考虑，只把服务工作做好还不够，还应努力把服务工作做在前面，做得更进一步。

4. 行为心理



行为心理认为行为就是有机体用以适应环境变化的各种身体反应的组合，行为的共同因素则是刺激和反应，一切行为都可以纳入“刺激—反应”的基本公式之中，只不过这种种反应有的表现在体外，有的表现于体内而已。后

来就发展成为一门行为主义心理学，进而延伸为行为主义心理美学。

行为主义心理美学主要研究作品或服务所唤起的兴奋和审美经验之间的因果关系。

行为主义心理美学认为，作品与服务的特征在于唤起欣赏者的兴趣和兴奋。其兴奋度先是上升，紧接着便是逐渐下降。上升的原因是作品或服务中包含有某种可称为“强烈的刺激性变异”的东西，比如奇异性、复杂性、要素的不均匀性以及出人意料等等。而这些性质会在服务对象身上诱发出一种认同或冲突。

根据行为主义心理美学，客服工作人员就应该努力设法通过自己的行为，来积极引起服务对象的认同，从而更好地提高工作效果和效率。

5. 心理距离



心理距离说由英国剑桥大学布洛教授提出。指的是审美活动首先要使对象与实践的、现实的主体相脱离，以一种超出个人的需要和目的的态度去观察对象；主体则把自身的经验投射于对象，强化经验中的客观特征反应来获得审美的情景。而要做到这一点，必须在主体和对象之间保持一定的心理距离。

这种距离既不能太大，又不能太小，最佳距离就是最近距离而又没有丧失距离的那种状态。后来人们就据此定出了社会距离与服务距离等不同的具体标准。