

职场心理学

的奥秘

陶然 / 编著

ZHICHANG
XINLIXUE DE AOMI



了解心理学，洞察他人的心理；
掌握心理学，赢得老板老老板；
职场就是一场心理心理
心并了解他人需求才能才才

学习心理学，提升办事的技巧；
善用心理学，增加成功的筹码。
你想成功，必须读懂他人内

不懂心理成不不成不成不了赢家
上班族的心理博弈密码

职场要有智慧！
掌握职场心理学做最有战斗力的职场达人

职场心理学 的奥秘

陶然 / 编著



不懂心成不成不了赢成不了赢家
上班族的心理博弈密码

职场要有智慧！
掌握职场心理学做最有战斗力的职场达人

图书在版编目 (C I P) 数据

职场心理学的奥秘 / 陶然编著. — 北京 : 海潮出版社, 2012. 6
ISBN 978-7-5157-0178-3

I. ①职… II. ①陶… III. ①职业—应用心理学—通俗读物 IV. ①C913.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第103315号

书 名:职场心理学的奥秘

编 著:陶 然

责任编辑:王惠平

特邀编辑:刘文君

封面设计:宋双成

责任校对:徐云霞 刘秀丽

出版发行:海潮出版社

社 址:北京市西三环中路 19 号

邮政编码:100841

电 话:(010)66969738(发行) 66969736(编辑) 66969746(邮购)

经 销:全国新华书店

印刷装订:北京智慧源印刷有限公司

开 本:710mm×1000mm 1/16

印 张:14

字 数:220千字

版 次:2012年6月第1版

印 次:2012年6月第1次印刷

ISBN 978-7-5157-0178-3

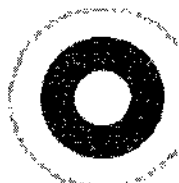
定 价:29.80元

(如有印刷、装订错误,请寄本社发行部调换)

简介

JIAN JIE

职场人际关系十分微妙复杂，稍有不慎，常常就会陷于被动，每个在职场上摸爬滚打过的人都会对此深有感触。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。这也就是说要在职场中如鱼得水只有突出的成绩是不够的，重要的是要处理好各种人际关系。让自己适应多变的职场人际关系，不但要进行积极有效的心理调节，更重要的是要懂得职场心理学。人在职场，如果你懂点心理学，就能了解老板的意图、和同事愉快相处，让工作异常顺利，就会获得更多的机会，获取更大的成功。《职场心理学的奥秘》针对职场中可能出现的各种心理现象，解释、分析心理学与生活和工作关系，让你了解是什么心理在左右自己的职业命运。本书适合所有身在职场的读者。



前 言

QIAN YAN

在职场中经常可以看到这样的现象：许多有好口才、能言善辩，或是出身名校、具有高学历的人才，他们拥有许多优势，但在工作中，却始终无法获得主管的青睐，或是拥有好人缘。

几乎所有职场上的人脑海中都困扰着这类问题：怎样才能找到好工作？老板喜欢怎样的员工？要怎样才能受同事欢迎？要怎样才能让部属拼命工作？如何让老板看到你努力工作？如何了解同事在想什么？如何让客户满意？其实，许多的疑问和挫折并不是你不够努力，也不是你缺乏能力，最大的问题就在于你无法猜透对方的想法。请切记，埋头苦干不等于功成名就，搞懂对方心里想什么才是制胜的关键，帮助你得以轻松解读他人想法，做得比他人所希望的更好。

科学家研究发现，人在一生中有大部分潜能都在沉睡，因此，人的一生是一个不断挖掘潜能、不断成长的过程。只有不断更新自己的知识结构，提高自己的能力，才能使自己的潜力得到最大的发挥。所以，永远不要沉溺于现状，别放弃在职业领域的探索，这样你才会新的领域里取得更大的成就。

正是基于这样的认识，我们为处于激烈的社会竞争和复杂的人际关系中的你量身打造此书。你可以通过大量生动的事例，了解人性的复杂及其根源，学会如何洞察人的心理，懂得如何建立威信、施加影响，进而与你周围的人和谐相处；可以了解到如何与上司、同事、下属等周围最常见的人相处，懂得如何洞察他们的内心，并自信自如地与之交往；可以对工作效率低下问题有个深刻的认识，进而掌握有效的方式方法，创造业绩；可以让自己调整职场心态，创造阳光状态，以全新的自我迎接职场人生。书

中的知识可以说是常学常新，认真阅读并付于实践，定会帮助你更上一层楼。

每天读点职场心理学，搞懂职场心理学，必能让你百战百胜，所向披靡！无论在公交车上还是走路时，你都可以轻松阅读、思考这本书的问题。只要能够利用每天的零碎时间，你就能轻松搞懂心理学，帮助自己实现目标，不断成长！

超越他人，实现目标，就从今天开始！



目 录

MU LU

第一章 学会跟上司相处

上司是你的直接领导，你的荣辱兴衰，在很大程度上掌握在上司手中。搞好与领导的交往，取得上司的赏识，你就会工作顺利，事业有成。在这个问题上，人们往往有两种倾向：一种认为处理好上下级关系是上级的事，我是下属，干好自己的工作就行了；另一种认为，与上司搞好关系不是吹、拍、溜吗？这样做很庸俗，会丧失自己的人格。这两种认识都有点偏激。事实上，只要我们坚持体面、正直、光明磊落的行为原则，掌握正确的交往方法和技巧，就会使上司对自己产生好感，受到青睐。

尊重上司是立身职场的基本理念	002
怨恨上司会把自己逼入绝境	004
员工的天职就是服从和执行	006
执行上司的指令不打折扣	008
努力与上司保持同样的风格	011
怎样与不同类型的上司相处	013
不要企图替你的上司作决定	016
以上司的理想规划职业生涯	018
要和上司保持一定的距离	021
相信上司的判断力	024
像老板一样去思考问题	026

用老板的心态对待公司	028
做“护驾”上司的下属	030
不要在上司面前争功	032
对上司要忠诚而不盲从	034
要及时向上司汇报	036
引导上司认同你的观点	038
上司期待每一位员工有创意	040
如何面对挑剔的上司	043
不要挑战上司的权威	044
怎样与异性上司相处	047

第二章 积极与同事合作

职场中的团队是特殊的组织，团队精神是组织精神文化的典范。职场团队的存在与发展需要成员的相互配合和共同努力，团队内部的协调与分工合作实质上是管理心理学的应用。职场合作的同事具有与合作项目有关的知识与技能，共同的合作目的，因而能在行动中相互配合。同事间良好的合作互动是个人成长的促进力。因此，本章就如何加强职场中同事间的交流与合作问题提出了意见和建议，以期促进和谐，共同发展。

通过合作增强竞争优势	052
处理好与同事间的竞争关系	054
平衡合伙人利益才是王道	055
职场中的博弈生存法则	058
和能力强的同事拉近关系	060
注意同事间的“情绪污染”	062
淡化别人的妒忌心理	065
注意同事间的说话尺度	068
怎样和爱打小报告的同事相处	071
与同事和睦相处的两大原则	072
处好职场同事关系的五个法则	074
对异性同事倾诉的益处	077



不要得罪“懒”同事	078
怎样与各种类型的同事打交道	081
与同事相处需要注意的事项	083
要在企业文化中与同事相处	085
借助星座说与同事相处	087
新人如何与老同事相处	092
秘书人员与同事相处的艺术	094
与新新人类同事相处的原则	096
哪些言行会影响同事间的关系	099
如何化解与同事交往时的愤怒	0101

第三章 做好自己管好别人

本章通过许多真实的案例，揭示了职场中无声的心理现象，适合职场中的各个阶层阅读。从管理层的角度出发，帮助管理者正确掌握员工具体行为的真实想法和引导员工的行为动向，针对“问题员工”引发的种种挑战，提出实用高效的对策，使其真正提高管理能力和工作业绩。

做好自己才能管理别人	106
强化责任感并制度化	108
上司需要什么样的下属	110
上司要深知自己的使命	111
尊重下属才能获得拥戴	113
认真倾听下属的意见	117
履行对下属的承诺	120
体察下属的情绪变化	122
解决下属的生活困难	124
为下属营造“幸福场”	126
把下属当作合作伙伴	127
不要对下属颐指气使	129
不断提升自身领导力	131

第四章 提高工作效率

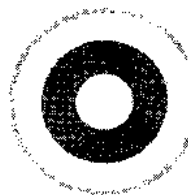
提高工作效率是职场的主旋律，为此而改善的职场“硬件”环境仅仅是一个方面，更为重要的往往是“软件”条件，即职场工作人员的综合素质，尤其是心理素质。员工的软件建设是需要心理卫生方面下一番工夫的。因为“精神污染”会打击人们工作的积极性，乃至影响工作效率、工作质量，从某种意义上说这要比大气、水质、噪声的污染更为严重。为了最大限度地发挥人的潜能，提高工作效率，本章从各个角度阐释了工作效率低下的成因，并提出应对策略和解决办法，帮助职场人士创造更多成绩。

选好你的第一份工作	136
把工作与兴趣结合起来	138
马上把计划付诸实施	140
努力培养工作热忱	142
培养乐观工作的情绪	144
怎样处理工作中的失误	145
不要冒险换工作	147
怎样提高工作效率	150

第五章 调整职场心态

我们每个人的发展，可以说跟环境有重要的关系，但环境的变化并不在我们的控制之内，我们能变的只是我们自己的心态。我们自己必须不断增强生存的能力，不断提高综合素质。作为一个职场人士，假如没有这样的认识，将很难获得超越常人的未来。为此，这里提出了经常要修炼的功课，即做好观念和心态的调整与转变，努力学习应对实践的技巧与方法，帮助你以阳光心态面对职场人生。

怎样应对职场心理暗礁	156
职场压力过大损害健康	159



要自己完成“心理断乳期”	161
没理由说自己学不会	163
职场女性不要做工作狂	165
理性选择跳槽还是“卧槽”	168
如何避免“温水煮青蛙效应”	170
让心理保持空杯状态	171
扮靓你的职场“装备”	173
培养职场积极心态的途径和方法	174
在正确的时间做正确的事	178
高情商的职场休息方式	180
确定目标让你不再糊涂度日	182
职场不相信委屈的眼泪	184
懂得放弃的深刻内涵	186
找到快乐工作的秘诀	188
懂得苦中求乐的真谛	191
培养有益的职场钝感	193
尽量不要出现失误	195
在逆境中创造奇迹	197
不要固守习惯	201
注重打造个人魅力	203
要警惕职场年龄恐惧症	205
给自己一道警戒线	207
表现出足够的敬业精神	209



第一章 学会跟上司相处

上司是你的直接领导，你的荣辱兴衰，在很大程度上掌握在上司手中。搞好与领导的交往，取得上司的赏识，你就会工作顺利，事业有成。在这个问题上，人们往往有两种倾向：一种认为处理好上下级关系是上级的事，我是下属，干好自己的工作就行了；另一种认为，与上司搞好关系不是吹、拍、溜吗？这样做很庸俗，会丧失自己的人格。这两种认识都有点偏激。事实上，只要我们坚持体面、正直、光明磊落的行为原则，掌握正确的交往方法和技巧，就会使上司对自己产生好感，受到青睐。



尊重上司是立身职场的基本理念

人与人之间的彼此尊重是很重要的，上司很在意下属是否尊重他，如果你不尊重上司，他不仅会对你产生厌恶，甚至会将其理解为对他个人权威的蔑视。

生活中时常可以听到员工抱怨自己的老板吝啬、虚伪或是有其他的缺点，但在此之前，要弄清楚的一点是：没有人逼迫你为这样的老板工作，如果你的老板真的如你所说的那样一无是处，你大可选择离开，而不是在背后指责他的缺点。

领导，是公司的核心人物，他自己的言行及决策对公司有很大的影响。上司的决策往往是经过深思熟虑的，因此当他的决策下达之后，不管你是否同意他的观点和想法，你最起码应当尊重他的劳动。

不懂得尊重你的上司，吃亏的是你自己。许攸就是一个很好的例子。

建安四年，官渡之战爆发，曹操在和袁绍的争战中一直处于下风，他为此头疼不已。就在这时，袁绍的谋士许攸离开袁绍，前来投奔曹操。曹操听说许攸来投，大喜过望，赤着脚就去迎接许攸。此后，正是许攸给曹操谋划了奇袭乌巢、断袁绍粮草后路的计策，使得曹操打赢了这场艰苦的战役。

许攸从此洋洋得意，每次曹操打下一座城池，许攸都要站在城门口大呼小叫：“曹阿瞞，如果不是我的话，你怎么能有今天啊？”许攸如此不尊重地对曹操说话，曹操表面上点头称是，暗地里却已经起了杀机。

一次，曹操的军队攻克了鄴城，许攸又在城门口述说自己的功德，忍无可忍的曹操终于动了肝火，将许攸杀了。

许攸的悲剧，就是因为不懂得尊重上司造成的。在这场上司与下属的博弈中，许攸是自取灭亡，一方面，他错误地将曹操的身份定位为当年那个和他谈笑的故友，因此对自己的上司曹操缺乏尊重之心；另一方面，他因为过分自信而没有看到上司的优点，也因此忽略了自己的功劳其实是上司采纳了自己计策的结果。试想，如果当时许攸的计策没有被曹操采用，



他还有这样耀武扬威的机会吗？

由此可见，尊重自己的上司，是身处职场的最基本要求。没有一个上司会喜欢自己的下属处处居功自傲，事事逞能，以自己为核心。这样的下属，本身就缺乏在职场打拼的立身理念，更不会讨上司的喜欢，弄不好还会落得一个悲惨的下场。

与许攸相比，同样是曹操的谋士，郭嘉对待上司的态度就要比许攸高明得多。

郭嘉在27岁那年离开袁绍，投奔曹操。在和曹操讨论天下大势后，两人大喜过望。郭嘉说曹操“真吾主也！”而曹操则高兴地说：“使孤成大业者，必此人也。”此后，郭嘉成为了曹操前期五大重要谋士之一，“每有大议，临敌制变，群策未决，嘉辄成之”，他为曹操平定河北立下了汗马功劳。

立下功劳的郭嘉始终没有居功自傲，恰到好处地处理君臣关系。郭嘉在曹操平定辽东的战争后病逝，年仅38岁。曹操此后一直对郭嘉念念不忘。在赤壁兵败之后，曹操更是捶胸顿足地说出了“若郭奉孝在，不使孤至此”的话，可见曹操对于郭嘉的欣赏。

曹操甚至在郭嘉死后，将他的家眷都接到了自己的府上，更为郭嘉上表追功。曹操说：“郭嘉本来身体就不好，他常常说他如果到了北方就死定了，但攻打河北的时候，他还是义无反顾地跟随我，这是拼了命要为我立功啊！现在我虽然为他追讨了封赏，可是对于一个已经死了的人来说，这有什么用啊！”可以说，对于郭嘉、曹操的追思感念之情溢于言表。

三国时代是一个上下相疑的多事之秋，曹操和郭嘉能够做到这样相互欣赏、互相扶持的主从关系，是很不容易的。从这里，也能够看出郭嘉在对待上级的问题上显示出的高超智慧。

将曹操对待许攸和郭嘉的不同态度进行对比，可以从中看出一些在职场打拼所要遵循的原则。同样是从袁营投奔而来，同样都是智能之士，下场却存在着天壤之别，原因就在于郭嘉很清楚，作为一个下属，要做的就是从上司的角度出发，事事为上司的利益考虑，经常是“臣策未决，嘉辄成之”，这自然会赢得曹操的赞誉和喜爱；而许攸则始终不忘自己曾经立下的功绩，标榜自己的才能，这自然会遭到上司的反感。



心理学点拨

人的创造性和主观能动性，都是在服从的基础上建立的。在上司与下属的相处中，作为下属的你，一定要明白：给自己做事和给别人做事是两回事，是不能混为一谈的。当上司的立场处于首要地位的时候，你就应当听从上司的分配，尊重上司的决策。

怨恨上司会把自己逼入绝境

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，他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，居然膨胀到把路全部堵死了。

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。正在他不知道该怎么办的时候，一位圣者走到他跟前，对他说：“朋友，这个袋子叫做仇恨袋，如果你恨它，它会更加报复你，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。在职场中也是一样，如果一个人怨恨自己的上司，得到的就是毁灭性的报复。



坦白地说，员工和上司的关系没有完全融洽的，没有哪个员工在工作中能保证永远不被自己的上司批评，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，那就是上司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，上司要为整个公司的运营负责，是要站到了一定的高度上看问题。

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。

小雅的工作是网页设计，她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。但是，她却在工作中吃了大亏，因为她和上司产生了矛盾。

事情是这样的：小雅为了让网页能将产品成功外销到公司的新市场中，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，上司找到了小雅，让她在限定时间内做出来。

小雅有自己的坚持，终于延后了几天，在客户不满的时候递交了方案。对此，上司没有表扬小雅的夜以继日，而是因为工作流程的不顺畅，在团队聚会时批评了小雅。

这一次的批评让小雅记在了心里，一方面小雅从此能够准时地递交方案了，可是另一方面，小雅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，是因为自己的上司根本不懂得设计，而且为了更快地接活实现利润，上司也会让她赶工，这样质量就难免下降。

在小雅和客户的沟通中，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，小雅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，上司对她公开怠慢，这让她的工作环境也恶劣了起来。因为同事们都是看上司脸色行事的，于是小雅在公司越来越被动，她终于在反思中懂得了自己失误在哪里。

没有一个上司不关注自己的客户，要知道有很多客户本身就是上司的

朋友，上司不可能不知道员工在客户面前对自己的评价。如果记恨上司，在客户面前损害了上司的威严，那么上司的报复就会立竿见影。小雅也非常后悔，她终于懂得了身为一个老板，要承担公司所有的成败，主观意识肯定很强，她不该因为记恨上司，以至于毁了自己的前途。

在公司里，无论遇到什么样的事情，无论自己的上司是什么样的人，一定要记住一条铁律，那就是如果一个人和自己的上司作对，即使是心理上和自己的上司不合，那么他也一定会被赶出公司大门。

只有在心理上懂得上司是必须尊敬而不能怨恨的人，在和上司产生矛盾的时候，放下“仇恨袋”，发自内心地认可上司的权威地位，懂得上司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。



心理学点拨

如果上司没有给你想要的待遇，而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，在上司面前，都要努力做出毫不介意的姿态，用更积极的心态工作，这样才能笑到最后。

员工的天职就是服从和执行

“员工的天职就是服从和执行”，这是镌刻在美国一家公司培训室中最醒目的警言。“无条件服从”是沃尔玛集团要求每一位员工都必须奉行的行为准则。

服从不是抹杀员工的个性，也不是残酷的体制，而是一个企业确保公司决策顺利执行的关键。作为员工，对上司指派的任务都必须无条件地服从，没有服从就没有一切。