

一部让所有人都能受益匪浅的心理学经典读本

PSYCHOLOGY FOR WORKPLACE

随看随用的 职场 心理学

有些人才高八斗，职场奋斗多年，却发现自己平凡如初；有些人能力平平，却一帆风顺，职场中步步高升，为何会出现如此截然不同的境地？职场是现实的更是残酷的，要想游刃于职场，我们每个职场人必须深刻地解读它的游戏规则，都需要了解心理学规律，掌握职场读心术，知己知彼才能百战百胜。

程亮/编著

与其换老板、换同事、换客户，不如
换种思维和方式去做事。

随看随用的 职场心理学



新世界出版社
NEW WORLD PRESS

图书在版编目 (CIP) 数据

随看随用的职场心理学/程亮编著. —北京: 新世界出版社, 2010. 6

ISBN 978-7-5104-0960-8

I. ①随… II. ①程… 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 (2010) 第 089477 号

随看随用的职场心理学

作 者: 程 亮

责任编辑: 杜 力

特约编辑: 侯伟宁

责任印制: 李一鸣 黄厚清

出版发行: 新世界出版社

社 址: 北京市西城区百万庄大街 24 号 (100037)

发 行 部: (010) 6899 5968 (010) 6899 8733 (传真)

总 编 室: (010) 6899 5424 (010) 6832 6679 (传真)

http: //www. nwp. cn

http: //www. newworld-press. com

版 权 部: +8610 6899 6306

版权部电子信箱: frank@nwp. com. cn

印 刷: 北京画中画印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710×1000 1/16

字 数: 247 千字

印 张: 17.5

版 次: 2010 年 9 月第 1 版 2010 年 9 月第 1 次印刷

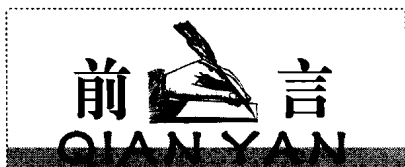
书 号: ISBN 978-7-5104-0960-8

定 价: 25.80 元

版权所有, 侵权必究

凡购本社图书, 如有缺页、倒页、脱页等印装错误, 可随时退换。

客服电话: (010) 6899 8638



人的心理有时就像多变的天气，尤其是在当今竞争激烈的社会。但无论是什么原因，人们总会为职场中的各种事情而产生相应的心理波动。或许你会经常把这种心理的波动称为自己内心的真实反映，并尊重自己的内心。但是，大多数时候正是你内心的这些真实所想断送了自己的职场前途！

心理学家指出，职场上或大或小的心理波动，都会给你的工作及生活带来一定的负面影响。生活中，你至亲至爱的亲人们往往能够给予你体贴和关爱，而职场中却并非如此！你的上级、同事，甚至下属，往往会因为你偶尔一次的失误而记恨在心，甚至不再给你机会。或许你觉得这很冤枉，但是一切却因心而起！

也许你是初出茅庐的职场新人，面对着陌生的环境，众多的同事，繁重的工作压力，无形之中产生了一种“恐惧”心理，却茫然不知如何应付这样的职场生活，有了一种身在职场，身心疲惫的感觉，久而久之，你对自己的工作产生了倦怠心理。如此，你更需要一个平和的心态，沉着、冷静，才能游刃有余地应对各种职场中的现象和问题！这才是一个真正的职场人应该具备的成熟心态！

现代都市生活中，每天大家都行色匆匆。为了生活，为了家人，为了事业，每天在职场的道路上来回奔波。每个人因为工作都感到很疲惫，很孤单，有着这样或者那样的不如意，常常会莫名其妙地沮丧、失落或

者消沉。人与人之间仿佛离得很近，其实心却很远。职场如战场，里面的明争暗斗，有时让你多了几分对工作的无奈和感慨。于是，你自觉不自觉地把自己的心情搞得很糟糕。

心理学家告诫我们：先处理心情再处理事情，不要带着怒气去工作和生活。面对老板的批评，同事的嫉妒，客户的拒绝，你试着把它们当做一种职场的考验。从小问题一点一点地出发，把自己的心情调整过来。然后摆正工作的姿态，再面对工作中的各种问题时，也许你就不会像昨天那样疲惫。

心理学是一门揭示人的心理活动规律的科学，是一门让人变得更聪明的学问。职场中的各种问题，都与心理学有着千丝万缕的联系。本书针对职场中可能出现的各种心理现象，告诉你全方位的职场心理法宝，比如面对上司和同事的冲突，你该如何更好地和他们相处，比如如何战胜职场中的压力，让你能够按照自己的心意掌控局面，让你在每一场“心”对“心”的人际博弈中过关斩将，轻松享受心想事成的快意职场生活！



第一章 做好心理调整, 尽快适应职场环境 (1)

1. 蘑菇定律: 没有卑微的工作, 只有卑微的态度 (3)
2. 克服“上班恐惧症” (6)
3. 入职前的心理和角色转换 (9)
4. 怀才不遇也有心理因素 (12)
5. 职场新人别输在自信不足 (15)
6. 有的东西比眼前收入更值得你计较 (19)
7. 比别人多做一点, 你将胜出 (22)
8. 新人不要把自己太当回事 (25)

第二章 揣摩上司心理, 打通加薪升职的黄金通道 (29)

1. 热炉效应: 不要挑战上司的权威 (31)
2. 面子效应: 维护上司的面子, 就是维护自己的前程 (33)
3. 上司和部属之间的界线不容逾越冒犯 (36)
4. 学会揣摩领导的意图 (39)

5. 成功说服老板为你加薪 (42)
6. 学会“取悦”你的上司 (46)
7. 领导鸡蛋里挑骨头的心理 (50)
8. 突围“上司冷暴力” (53)
9. 经常和你的上司“谈心” (56)
10. 对老板不满，说还是不说 (58)
11. 万不可和上司发生冲突 (61)

第三章 驾驭下属心理，点燃工作激情 (65)

1. 察言观色，了解员工的真实想法 (67)
2. 马斯洛需求定律：满足下属的个性化需求 (70)
3. 被下属误解时怎么办 (73)
4. 上司也得看下属的脸色行事 (76)
5. 揣摩死板员工的心理 (79)
6. 批评下属先控制自己的情绪 (82)
7. 偶尔听听下属的抱怨 (85)
8. 不患寡而患不均，奖赏不能搞平均主义 (88)
9. 抓住员工心理进行交谈 (91)

第四章 拉近与同事之间的心理距离 (95)

1. 投射效应：推己及人，但也别一厢情愿 (97)
2. 异性效应：男女搭配，干活不累 (99)
3. 在默契中了解同事的心理 (103)
4. 别将功劳占为己有，也别都被别人抢去 (106)



5. 和同事维持“刺猬式”的交往距离	(109)
6. 冲突后如何修复同事关系	(112)
7. 守住隐私, 避免被同事利用	(115)
8. 如何化解同事对你的敌意	(118)
9. 如何避免被同事孤立	(121)

第五章 运用“心理效应”改善职场人际关系

(125)

1. 冷热水效应: 先冷后温获得对方好评	(127)
2. 赞美效应: 经常夸奖别人会给人以亲切感	(129)
3. 不能轻易逾越的安全距离	(132)
4. 每个人都值得尊重	(135)
5. 职场提建议不要太直接	(138)
6. 得意之时也莫张扬	(141)
7. “凹地效应”: 多向他人请教助你人气飙升	(143)
8. 提高对他人的关注度, 摆脱职场寂寞感	(146)
9. 排解嫉妒心理: 学会客观看待别人的优点	(149)
10. 幽默是人际交往的润滑剂	(152)

第六章 战胜职业压力的心理策略

(155)

1. 狗鱼效应: 没有压力就没有动力	(157)
2. 打破韦奇定律: 走自己的路, 让别人说去吧	(159)
3. 卡贝定理: 适当的理性放弃会得到更多	(162)
4. 患上了“职业枯竭症”怎么办	(165)
5. 谁在拿着高薪“疲倦”	(168)

6. 可不可以不加班 (171)
7. 给白领“双面人”开心灵处方 (174)
8. 心情不爽请个“情绪假” (177)
9. 患上工作焦虑怎么办 (179)

第七章 影响职场发展的不良心理 (183)

1. 嫉妒心理让你止步不前 (185)
2. 自恋心理让你“丢”了自己 (187)
3. 拒绝与自卑“纠缠” (190)
4. 抱怨越多越糟糕 (193)
5. 逃避问题只能葬送前程 (196)
6. 多疑是一种可怕的自毁心理 (199)
7. 不要让你的刺激心理失衡 (202)
8. 积极行动，战胜惰性 (205)
9. 避免走进心理疲劳的“雷区” (207)

第八章 迎合客户心理需求是成交的关键 (211)

1. 登门槛效应：销售人员就是要得寸进尺 (213)
2. 需求定律：弄清你的客户最关心什么 (216)
3. 折中心理：促使客户早作决定 (218)
4. 利用好奇心让客户上钩 (221)
5. 投其所好才有打动客户的希望 (223)
6. 面对客户的逆反心理，你该何去何从 (226)
7. 客户为什么会对你说“不” (230)



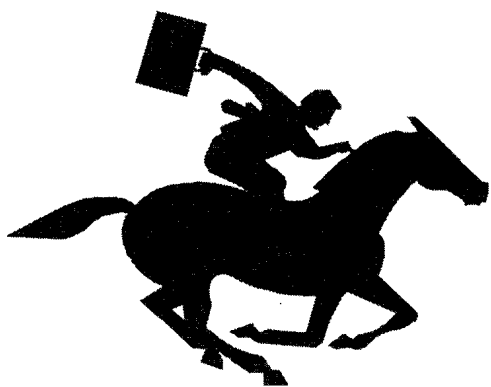
8. “换位思考”赢得客户心	(233)
9. 揣摩客户的真实意图	(235)

第九章 走出职场倦怠的心理困境 (241)

1. 发现枯燥工作中的乐趣	(243)
2. 工作选你所爱，才会远离厌倦	(245)
3. 破解职场人际关系难题	(248)
4. 不要让低薪抵制了工作热情	(252)
5. 没有目标只会让你更加迷茫	(255)
6. 是继续打工，还是自己创业	(258)
7. 别陷入高不成低不就的困境	(261)
8. 力戒浮躁，操之过急成功概率降低	(264)
9. 是等待晋升，还是易主跳槽	(267)

第一章

做好心理调整，尽快适应职场环境





1. 蘑菇定律：没有卑微的工作，只有卑微的态度

初入职场者常常会被置于阴暗的角落，不受重视或打杂跑腿，就像蘑菇培育一样还要被浇上大粪，接受各种无端的批评、指责、代人受过，得不到必要的指导和提携，处于自生自灭过程中。蘑菇生长必须经历这样一个过程，人的成长也肯定会经历这样一个过程，这就是蘑菇定律。

在日本，流传着这样一个故事：许多年以前，一个满怀梦想的少女找到了她的第一份工作——在东京帝国酒店当服务员。她很兴奋，心里想着一定要做好这份工作！可就在她上班的第一天，竟被上司安排洗厕所！她有点蒙了，她在家里都从来没有干过粗重的活儿，甚至还有点洁癖。她在洗厕所时委屈万分，她受不了那厕所里的味道，心理暗示的作用更使她忍受不了。当她用自己白嫩的手拿着抹布伸向马桶时，她恶心得几乎呕吐，太难受了！而上司对她的这个工作的要求非常高：必须把马桶清洁得像新的一样！她没有办法适应洗厕所的工作，更加难以实现上司这一高标准的要求。她为此痛苦不已，背地里哭过很多次。她面临着人生的抉择：留还是走。留吧？这工作实在难以忍受！走吧？不甘心！

就在这个重要的时候，单位里的一位老员工及时地出现在她面前，帮她解决了问题，帮她梳理了思路。他没有用空洞的理论去说教，只是给她做个示范，让她看他是怎么完成上司交代的任务的。他先一遍又一遍地擦洗马桶，直到它光洁如新。当做完之后，他竟然从马桶里舀了一杯水，一饮而尽！他用实际行动告诉了她一个真理：光洁如新，要点在于“新”，不会有

人认为新的马桶是脏的，所以新马桶中的水也是干净的，是可以喝的；也只有马桶中的水达到可以喝的程度，才算是把马桶洗得像新的一样了，这是可以做到的。她看到这位前辈的举动，早已激动得泪如泉涌。她久久说不出话来。于是，她痛下决心：“就算一辈子洗厕所，也要做最出色的那一个！”

从此以后，她像变了一个人一样。她的工作质量也达到了那位前辈的水平。为了证实自己的工作质量，她也多次喝过马桶里的水，她有了强烈的敬业心。她很完美地迈好了人生第一步。

最后，她一步一步地走上了成功之路。几十年过去了，如今她已是日本一家著名商社的董事长。她叫家田惠子。

在这个世界上，每一份工作都有特别的意义，而工作本身也并没有贵贱之分，关键是你对待工作的态度。一份看起来很“白领化”的工作，如果你不用心去做，也就没有任何意义。一份简单的工作，如果你踏踏实实地做了，照样能攀上事业的高峰。所以说，没有卑微的工作，只有卑微的态度。

如今刚走出校园的大学生，对自己的期望都很高，总想得到公司的重用，上司的认可，加之丰厚的报酬。但是，如今找工作并不容易，可许多大学生依然奔赴在寻求“高薪高职”的路上，特别体现在每当在招聘会上一看到没有科技含量的工作，扭头就走，因为他们觉得这样的工作并不应该由他们大学生来做。其实，有这种想法的人就大错特错了。一份不起眼的工作，如果你认真去对待，或许就会为你带来不一样的价值。而如何正确地对待这样的工作，调整心态就显得特别重要了。眼高手低，往往会落得一事无成。

当然，还有些刚进入职场的人为了获得上司和同事的注意，急于表现，发表轻率的言论。这不但不能引起他人的注意，相反还会引起老员工的反感，给他们留下夸夸其谈、不知轻重的印象。要知道，蘑菇出世



没有人会刻意注意。只有磨掉棱角适应社会，在最单调的工作中学习，认真对待每一件事情，多做事少抱怨，主动学习，在不被人注意的时候每天都激励自己，才能有所作为。

其实，现实生活中所谓的金领、白领、蓝领、灰领，都有赶时髦、自我标榜之嫌。要知道，工作是没有高低贵贱之分的。工作就是工作，它与人格尊严没有任何关系。工作就是实现自我和个人的价值，工作应该是一件非常快乐的事。所以，一个人的价值不在于职位的高低，而在于体现在工作中的精神。

如果你发现自己做了太长时间的“蘑菇”，并且一直都处于“蘑菇”的状态而没有改观，就应该考虑重新选择自己的工作。选择了一条不适合自己的道路，走上了一个自己不适合的岗位，就算加倍努力地工作也很少会通往成功之路，用聪明的头脑去选择工作才是更好的办法。

初入职场，要以对待孩子的耐心来对待工作，以对待婚姻的慎重来选择去留，把事业当成自己生活乃至生命的一部分。在这个物竞天择的年代，每个人只能在一两个方面聚集全身的能量，朝着最适合自己的方向，专注地投入，这样才会为自己赢得一个光明的职场未来。

心理学指导你的生活

无论你是正走在求职的路上还是已经身在职场，都不要轻视自己所做的每一项工作，即便是最普通的工作，也要用心对待，全力以赴，尽职尽责，认真地完成。把眼前的小任务做好，才有利于你对大任务的成功把握，一步一个脚印地向上攀登，便不会轻易跌落。正如一位哲人所说：“就算我们到最后什么都失去了，但至少我们还能以踏踏实实的态度去工作。”

2. 克服“上班恐惧症”

每逢周末或节假日的最后一天，一想到第二天还要去上班，你是不是心里有点不爽，总希望欢快自由的日子一直能像假日一样持续下去。生活中，还会常常听到有些人在说“天哪，明天又要上班了”，“怎么周末过得那么快啊”，“我多么想快点放假啊”等等一些无奈的话语，让人们对于第二天上班多了几分恐惧感。所以，职场中人往往上班久了，就开始出现职业倦怠的现象，尤其是工作压力大的人，渐渐不想上班，甚至害怕上班而患上“上班恐惧症”。

小彤去年本科毕业，经过层层选拔进入了一家外企，平日里工作非常忙碌，加班更是家常便饭，几乎很少有7点前离开公司的。初入职场的小彤工作十分卖力，庆幸的是，由于工作性质，不管平时晚上如何加班，基本都能保证周末的双休。所以，周五成为小彤最期待的日子。

“可能是因为平时太辛苦了，所以休息日就会特别放纵自己。”不管周五晚上加班到几点，小彤都会约上朋友去泡吧或者蹦迪，玩到凌晨三四点才回家。周六的白天，基本都在补充睡眠中度过。等中午或者下午睡觉醒来，便又是召集朋友出去玩。“总之，刚开始工作那段时间，周末的作息完全晨昏颠倒。”跟大多数年轻人一样，小彤丝毫不肯浪费周末的每分每秒。

接连这样度过几个周末后，小彤开始有所收敛，她有些不好意思地解释道：“这样的玩法，往往搞得自己周末比平时还累，周一经常起不了床。有好几次，闹钟响了无数次才把我闹醒，赶到公司打卡迟到，被扣了奖金。所以，后来周日就不敢



太放纵自己了。”小彤开始有意识地把娱乐生活都安排到周六，周日更多待在家里，规定自己周日晚上11点前必须上床睡觉。

然而，坚持了一段时间后，小彤沮丧地发现，这样的安排毫无用处，不管周日她几点上床，都会失眠。“躺在床上，烙饼一样翻来覆去，死活睡不着，最后好不容易睡着了，又会梦见打卡迟到或者被老板骂，忽然会被吓醒……周一早上醒来，头昏脑涨，跟没睡觉似的。”周日的惯性失眠让小彤非常窝火，又无可奈何。

“上班恐惧症”表现概括有两点：一是上班前不想上班，总是磨磨蹭蹭，希望能晚一点开始工作；二是上班的第一天萎靡不振，心情莫名地烦躁，很难平静地进入工作状态。

这种“上班恐惧症”在长假之后体现得尤为明显。例如春节长假让上班族的社会活动范围发生很大变化。人们外出旅游，回老家探亲，走亲访友，聚会应酬等等，与平日里紧张的工作形成很大反差。尤其是春节长假回来上班，要面对新一年的工作，头绪更多，压力更大。

对于普通人来说，每当经历了短暂的周末休息后，无论生理还是心理都有所放松，从休息状态再次恢复到上班状态，本能上来说都是有所排斥的，需要一定时间适应和恢复工作状态。因此，星期一的焦虑状态有一定的必然性。而且，这种上班恐惧的症状通常多出现在有规律工作的上班族中，对于工作时间不是朝九晚五和不固定于一个场所的自由职业者和生意人的影响并不明显。

其实，人们表现出的对周一上班的恐惧，根本压力并非完全来自工作本身，更多的是来自个人生活或者家庭。由于工作忙碌而无暇开展恋情的人，会因为感情生活的缺乏而把情绪带到新一轮的工作中，被动开始一周的工作。夫妻感情不好的家庭，会因为下班后无法从家中获得心理栖息的慰藉，而让压力产生恶性循环。

当今职场人对于休假的期望值和自我意识有所增加。每逢十一、春