

无论你从事怎样的工作，你都要与人打交道，
掌握工作中的**心理学“诡计”**，将会让你从容应对。

To Understand Psychology Work

工作中知道点心理学“诡计”，成功就会离你近一些。

工作 中的 心理学“诡计”

（活）（学）（活）（用）（的）（心）（理）（学）（“）（诡）（计）（”）

无论你在职场中是何种角色，
老板也好，员工也罢，掌握一些必要的心理学“诡计”，
都会让你的工作变得轻松、高效。



地震出版社

工作中的

心理学“诡计”

柯 君 编著



地震出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

工作中的心理学“诡计”/柯君编著. —北京:地震出版社,
2010.8

ISBN 978-7-5028-3766-2

I. ①工… II. ①柯… 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 108838 号

地震版 XT201000108

工作中的心理学“诡计”

柯 君 编著

责任编辑: 马 智

责任校对: 庞亚萍

出版发行: 地震出版社

北京民族学院南路 9 号

邮编: 100081

发行部: 68423031 68467993

传真: 88421706

门市部: 68467991

传真: 68467991

总编室: 68462709 68423029

传真: 68455221

E-mail: seis@ht.rol.cn.net

经销: 全国各地新华书店

印刷: 九州财鑫印刷有限公司

版 (印) 次: 2010 年 8 月第一版 2010 年 8 月第一次印刷

开本: 787×1092 1/16

字数: 317 千字

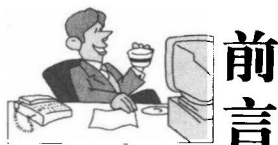
印张: 20

书号: ISBN 978-7-5028-3766-2/C (4406)

定价: 36.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现印装问题, 本社负责调换)



前言

工作中，常常有这样一些令人费解的现象：求职者人潮涌动，跃跃欲试，公司却招不到合适的人；管理者身体力行，然而难以获得下属的信赖支持，效率低下；某员工兢兢业业地努力工作，却面临着职场危机；团队里面人人都是精英，但是运作起来却步履维艰……其实，工作中的许多现象，背后都包含着一些心理学规律，一些工作的疑难问题，如果运用心理学去解决，往往会有拨云见日、云开雨霁的效果。

在利益至上的职场中，懂点心理学的“诡计”，会让你远离各种陷阱，助你轻松愉快地工作。

心理学，一个富有极大探索性的科学领域，不仅引起了大批科学家们的深思，也引起了大众的好奇。在这个与人们生活密切相关的科学领域里，充满了许多未解之谜，神秘而又实在，成为人类探索世界的三大奥秘之一。

人们普遍意识到生活的各个领域都与心理学息息相关，心理学不仅是我们的生活的调味品，也逐渐成为了生活的必需品，心理学的科学领域已深入到每个人的生命之中。哪里有人，哪里就会有心理学。心理学在中国发展至今，已深入人心，大众对心理学的认识更深刻了，意识到它在个体整个生命历程中的重要作用；人们对心理学知识的渴求也越来越强烈了，希望通过阅读和学习心理学的书籍，增长知识，指导工作，品味生活。由于心理学所富有的极强的实用价值，使人们感到学习心理学知识可以提高生命的质量，可以增加生活的品位，可以使个体成为健康而有作为的人。

心理学是一种武器，是一剂良药，是一缕春风，它可以帮助我们对自己进行全方位的改进，无论是生活习惯，还是品质、情绪、记忆、健康等个性特征，心理学都会对其产生重大的影响。

现如今，作为社会化的人，工作已经成为大部分人生命的一部分，然



而工作中总有很多事情是你无法控制的，因为工作和工作着的人，都是具有一定复杂性的，比如你不会知道同事和领导在想些什么，你不知道该如何去把握对方的心理。但是其实，这些都是有答案的，只要你懂得如何去把握。这就要求你掌握一些必要的心理学“诡计”，以应付纷繁复杂的职场生涯。

然而你不必为了这一目的而重新回到大学去学习一门心理学的课程，也不必看着艰深的心理学教材不知如何是好。因为现在，我们已经为你准备好了一本深入浅出的关于工作的心理学的书，这本书将艰深的心理学理论知识化为浅显易懂的语言，结合大量的案例和故事，对你身边经历的，或是即将经历的事进行全面的剖析，让你在享受阅读的过程中，不知不觉进入到心理学的殿堂之中，当你合上书的时候，会感到一种从未有过的通透。

本书立足于分析职场中诸多的心理，使读者从此找到自己的心理类型，然后对其进行修正，同时更好地把握住别人的心理，合理运用。当然，生活是具有复杂性的，但是只要掌握了最本质的心理分析方法，一切就都会迎刃而解了，说服对手、调动部下、协调上司、与人合作是成就事业的关键。

本书针对人们在工作中的各种场合，对所要交往的人群的心理进行全面分析，内容包括求职心理学、上司与下属的心理学、团队组织的心理学，以及与同事相处的心理学、工作沟通中的心理学、自我减压的心理学，市场营销的心理学，谈判博弈的心理学，激发潜能的心理学等诸多方面。结合具体实例，分析在不同情境、不同场合下人们的心理状态，帮助读者和上班族轻松驾驭工作，体会其中乐趣，创造卓越工作业绩。

本书通过对各种心理现象的阐述和分析，对各种心理问题的列举和解析，对各种心理状态的评估和调试，对各种心理误区的解释和指导，使我们的心理达到最健康、最积极、最稳定的状态。并通过改变心理来改变我们的情绪、意志、能力，从而达到改变和改善生活现状的目的。

希望通过本书的阅读，能够帮助读者解开工作中的种种困惑；希望通过本书的阅读，能够帮助读者打开一扇窗，在以后的工作生活中能下意识地使用心理学的知识去应对工作上的问题；更希望通过本书的阅读，能够给读者以心灵上的启迪，将更多的读者引入到心理学这个神圣的殿堂中来。

现在，请轻轻地推开这个殿堂的门吧。

目
录

第一章 找份理想工作——求职面试中的心理学“诡计”

求职中，一次面试即大功告成，应是可遇不可求的。不管你多优秀，准备得多充分，你都仍然有可能遇到失败。在这样的压力下，大家的心理底线都会经受一次又一次的考验。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理想必大家应能理解。挫折也有可能是一道分水岭。

心理学专家认为，择业的过程，是一个复杂的心理变化过程。面对严峻的就业形势，面对众多的竞争对手，要想获得择业的成功，没有充分的心理准备，没有良好的竞技状态是不行的。

其实，求职如同一场战争，这场战争早在你踏上求职道路的时候就已经打响；赢得这场战争，将会使你以后的征战百战不殆；而打好这场战争，我们就需要知己知彼，了解自身以及面试官的心理就尤为重要。

心理调整，查漏补缺	(3)
克服胆怯心理，大胆投出简历	(6)
面试前，战胜自卑心理	(10)
好的第一印象，打开机遇的大门	(14)
轻松面试，克服紧张心理	(18)
做好面试心理准备，展现出最优秀的一面	(21)
注意细节，建立心理优势	(24)
正确对待挫折心理，直面求职失败	(27)



第二章 做个合格员工——老板面前的心理学“诡计”

在就业竞争异常激烈的今天，找到一份工作固然不容易，但要保住一份工作则更难，不少人费了九牛二虎之力，好不容易找到一份工作，可是没有多久又失去了。究其原因，大都是因为没有成为合格的员工。

人是企业的主要财富，古人云：“欲造物，先造人”。因此，对人才的坚持不仅成了企业主管们的共识，也是企业在竞争中立于不败之地的法宝。我们不是孤立的个体，作为员工，我们是团体中的一分子，只有团队目标得以实现，我们才能获得预期利益，而团队目标的实现依赖于我们每一个团队成员。

那么，如何做一个合格的员工呢，如何和老板与团队和谐的相处，融洽的前进呢？那就要熟谙老板的心理。

矫正心态，你是在为自己而工作	(31)
用心做好每件事，让你的心理走向成熟	(35)
消除侥幸心理，一次就把事情做好	(38)
迎合老板的心理，不找借口找方法	(41)
浮躁心理会掩盖你的能力	(44)
负责任才能被委以重任	(47)
忠诚是老板对员工的心理底线	(50)
建立服从意识，做个合格员工	(53)
读懂老板心理，理解上司的想法	(56)

第三章 当个优秀领导——带领下属的心理学“诡计”

“每一位优秀、成功的领导者，都应该学一点心理学”这句话应用于今日的企业界尤其真切。在这个快速发展的时代，成功的领导者也应该具备心理学家的洞察力和解决心理问题的技巧，帮助员工充分发挥工作效能、加强团队合作，朝向一致的目标迈进。

随着工作复杂性日增，很多工作实难靠个人独立完成，必须有赖于



团队合作，如何有效地激发成员潜能、协助问题解决、增进成员组织认同、提升组织效率与效能，就成了判断一个领导者是否优秀的关键点了。

要想成为一个优秀的领导，就一定要了解和学习心理学，这样才能运用成员专长，鼓励成员参与及相互合作，致力于组织发展。

与“民”同乐，迎合员工知遇心理	(61)
适当“威胁”，让员工有危机意识	(64)
肯定与奖励，“俘获”员工的心理武器	(68)
以身作则，避免“上行下效”	(71)
情感奖励，使用攻心术	(74)
适当批评也是一种心理强化手段	(77)
宽容意识，领导者的气度与远识	(80)
把握员工好胜心理，营造良性竞争氛围	(83)
站在下属的角度思考，体验员工心理	(87)

第四章 塑造完美团队——团队合作中的心理学“诡计”

在一次艺术品拍卖会上，拍卖师拿出一把小提琴对大家宣布：“这把小提琴的拍卖起价是 10 美元。”还没等他正式起拍，一位老人就走上台来，只见他二话没说，抄起小提琴就竟自演奏起来。小提琴那优美的音色和演奏者高超的演奏技巧令全场的人听得入了迷。演奏完毕，这位老人把小提琴放回琴盒中，还是一言不发地走下台。这时，拍卖师马上宣布这把小提琴的起拍价改为 1000 美元。等正式拍卖开始后，这把小提琴的价格不断上扬，从 2000 美元、3000 美元，到 8000 美元、9000 美元，最后这把小提琴竟以高达 10000 美元的价格被拍卖出去，着实让大家吃惊。

同样的一把小提琴何以会有如此的价格差异？很明显，是协作的力量使这把小提琴实现了它的价值潜能。

一个人，一个公司，一个团队莫不是如此。如果只强调个人的力



量，你表现得再完美，也很难创造更大的价值。所以说，没有完美的个人，只有完美的团队。

合作互助，你不是孤军奋战	(93)
心理共识，组建团队的前提	(96)
分享心理，大家好才是真的好	(99)
目标一致，团队合作的基本心理要求	(102)
拒绝自私心理，与团队成员分享经验	(105)
容忍心态，接受他人的缺点	(107)
空杯心态，学习别人长处	(110)
进取心理，不要“吊车尾”	(113)
达成共识，建立团队文化	(116)
积极心理，参与团队的各项建设	(118)
嫉妒心理，团队发展的绊脚石	(121)

第五章 拥有广泛的人际圈——同事相处中的心理学“诡计”

人际关系是职业生涯中一个非常重要的课题，特别是对大型企业的从业人士来说，良好的人际关系是舒心工作、安心生活的必要条件。

良好的人际关系，可使工作成功率与个人幸福达成率提高到85%以上。一个人获得成功的因素中，85%取决于人际关系，而知识、技术、经验等因素仅占15%。某地被解雇的4000人中，人际关系不好者占90%，不称职者占10%；大学毕业生中人际关系处理得好的人平均年薪比优生高15%，比普通生高出33%。

据资料显示，同事关系已经成为困扰都市人的因素之一。现代人大都在事业上竭尽全力，每天与同事在一起的时间有时会大大超过家人。在职场上奋力打拼的人们该怎样处好同事关系？你在与同事相处中有着怎样的体会？

与人为善少树敌，放下防范心理	(127)
----------------	-------



自我心理管理，谦虚必不可少	(129)
调整心态，多向公司前辈取经	(132)
克服骄傲心理，尊重你的前辈	(135)
真诚的心理使你广结善缘	(138)
背后论人是非，人心会远离你	(140)
让宽容战胜狭隘心理	(143)
收起好奇心，保护同事隐私心理	(145)
开玩笑应注意同事的心理承受底线	(147)

第六章 既会说又会听——职场沟通中的心理学“诡计”

在工作中，无论是和同事、老板、下属，还是和你的客户，你都离不开与他们的沟通。没有沟通，很多工作无法展开，很多项目也无法顺利进行。良好的沟通会给你带来良好的人际关系，帮助你更好地开展工作，更快速地实现你的目标。

或许你会说，沟通不就是说话吗，谁不会？说话人人都会，但会说话的人却并不多，懂得沟通心理的人往往一出口别人就爱听，不懂沟通心理的人往往张口就令人生厌。

除此之外，沟通是双向的，不光要会说话，更要懂得倾听对方说话，不放过对方话语中的关键细节，只有这样，才能更好的明白对方的心理，帮助自己往下做正确的事。

切忌猜疑心理，沟通创造共赢	(151)
巧妙用语，迎合上司的心理	(154)
带领团队，讲故事打动人心	(158)
接受表扬，谦虚心理赢得尊敬	(162)
含蓄批评，照顾他人自尊心理	(165)
沉默是金，成熟的心理素质	(170)
专注倾听，让对方畅所欲言	(174)
洞察他人心理，听出弦外之音	(178)



抛砖引玉，打开他人心扉 (181)

第七章 享有良好心态——自我减压的心理学“诡计”

从心理学的范畴来说，压力就是压抑或抑制人的一种内在的无形的力量。在我们现实生活中，压力对于人或对事物的本身来说，都是实际存在的。

我们都知道大气有着巨大的压力，为什么人类和一切的生物都可以安然无恙呢？那是因为空气中也有与之相对应的浮力和它对抗，由此产生了平衡。

每一个人面对压力也是同样如此。一个人从一来到这个世界，相对应就有压力产生。随着年龄的增长，压力也会越来越大，但排解压力的能力也会产生相应的变化，最后二者在体内和思想中产生了平衡，人才可以正常轻松的学习和工作。所以说，心理压力是魔鬼与天使的混合体。说它是魔鬼，是因为它的确能带给人心灵的和躯体的双重伤害；说它是天使，是因为它也不无裨益。

摆脱假象危机	(187)
调整心态，把领导的批评当成一种激励	(190)
自信心理，不要因为一句话就否定自己	(193)
憎恨心理，只会让你自尝苦果	(195)
吃亏是福，愉悦自我心理	(198)
豁达坦荡荡，狭隘长戚戚	(201)
回味第一天工作的感觉，找到正确心态	(204)
奖励自己，寻求心理安慰	(206)
学会倾诉，为心理减压	(209)
寻找最适合的释压方式	(211)



第八章 让你顾客盈门——市场营销中的心理学“诡计”

销售是面向客户进行的，客户是销售员最直接的服务对象。如果没有客户，销售员的工作则会无从做起，而如果没有销售员，也就没有销售活动的存在。

销售工作是销售员与客户之间心与心的较量。销售员不仅要洞察客户的心理，了解客户的愿望，还要掌握灵活的心理应对方式，以达到推销的目的。如何才能打开客户的心门，不是仅靠销售员几句简单的陈述就能够实现的。客户有着自己的想法和决定，销售员必须在尊重客户心理的前提下，采取灵活的销售策略，用自己的真心、诚心、耐心、爱心来捕获客户的心，控制客户的情绪，化解客户的抵触，让客户的心变得畅通，交易自然就会达成。

销售员不仅要疏通客户的心，还要坚定自己的心。毕竟销售工作不好做。销售中会遇到各种各样难以处理的难题，会遭遇到很多意想不到的挫折和打击，会面对来自各方面的心理压力，以至于影响自己的正常情绪和身心健康。所以，销售员要学会抵御和化解销售中的各种心理压力，从而正确地面对压力，乐观地看待挫折和失败，树立正确的心态，并积极地对压力进行疏导和管理。

要想提高销售业绩，销售员就要善于在销售中运用心理学，了解客户的心理，扫描自己的心理；疏通客户的心路，呵护自己的心田。这样，就会带着快乐而自信的心情去工作，并获得出色的成绩，成为最优秀的销售员。

打造专业形象，消除客户顾虑	(217)
诚实守信，消除顾客的警戒心理	(219)
主动出击，为自己建立心理优势	(223)
好态度赢得顾客心	(226)
以真诚的态度应对顾客的挑剔心理	(229)
给顾客以上帝的感觉	(232)
适当铺垫，消除顾客的抵触心理	(235)
了解客户心理，促使其早做决定	(238)



了解客户个性心理，区分对待 (241)

第九章 讨价还价智慧大——谈判博弈中的心理学“诡计”

心理学告诉我们，人的需要、动机与行为密切相关。学习谈判心理，既有助于培养自身的心理素质，又有助于揣摩对手的心理，以实施心理策略，促成交易。

双方的谈判思考过程实际上就是不断沟通，创造价值的过程。双方都在寻求对自己最大利益的方案的同时，也在满足对方的最大利益的需要。好的谈判者并不是一味地固守立场，寸步不让，而是要与对方充分交流，从双方的最大利益出发，创造各种解决方案，用相对较小的让步来换取最大的利益。

工作中离不开谈判。谈判中的技巧，谈判中的讨价还价则是需要大智慧的。只有拥有较高的谈判技巧的人，才能在双方的谈判中成为胜出的赢家。一个优秀的谈判者不仅要掌握谈判的基本原则、方法，还要学会熟练地运用讨价还价的策略与技巧，这是促成谈判成功的保证。

从社会心理学的角度来看，人与人之间发生关系的过程，就是彼此认知、进行心理交流和互为影响的过程。在谈判中，谈判者总是首先积极主动地感知、认识、理解对方的生理特征、谈判动机、行为目的和心理定势等等。谈判既然是人的一系列行为组成的过程，那么谈判者必然受其心理活动的影响。故此，在谈判中运用心理学知识，会有助于谈判的成功。

打赢心理战，获得最大利润	(247)
逆向思维，谈判顺序是关键	(250)
用诚意换取对方信任	(253)
以退为进，掌握谈判方心理	(256)
利用手中的“王牌”给对方施加心理压力	(259)
共赢心态，谈判顺利进行的前提	(261)
小心驶得万年船	(264)



多角度思考，提防对方的陷阱	(267)
察言观色，识破谈判谎言	(270)
小妥协，让步也能赢的心理	(273)
坚守承诺，赢得客户的心	(275)

第十章 登上事业巅峰——激发潜能的心理学“诡计”

在我们每个人的生命中蕴藏着巨大的精神财富——潜能。在适当的时候，采用适当的方式，这种潜能就能发挥出无穷的力量，创造出一个又一个惊人的奇迹。

刘翔在雅典奥运会上打破了黑人选手对田径短跑项目的垄断，起跑只用了 0.139 秒；世界心理学大师罗扎诺夫的学生一天能学会 1200 个单词；而曾严重口吃的美国人乔·吉拉德，居然能够成为全球最受欢迎的演讲大师之一……

由此可见，只要你抱着积极的心态开发你的潜能，你也会像他们一样，有着用不完的能量，走向成功，成就伟业。

现在，就让我们学习激发潜能的心理学，走上事业的巅峰吧。

野心，让你由士兵变将军	(281)
心有多大，舞台就有多大	(284)
让目标成为你前进的动力	(286)
时常温习目标，不断自我提醒	(289)
多用脑，激发智慧潜能	(291)
做事要讲求方法，去除固执心理	(294)
勤奋才能成就梦想	(297)
敢想敢做的心理，成就梦想	(300)
发挥创造性思维，攀登事业高峰	(302)

找份理想工作

——求职面试中的心理学「诡计」



求职中，一次面试即大功告成，应是不可遇不可求的。不管你多优秀，准备得多充分，你都仍然有可能遇到失败。在这样的压力下，大家的心理底线都会经受一次又一次的考验。“宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来”的道理想必大家应能理解。挫折也有可能是一道分水岭。

心理专家认为，择业的过程，是一个复杂的心理变化过程。面对严峻的就业形势，面对众多的竞争对手，要想获得择业的成功，没有充分的心理准备，没有良好的竞技状态是不行的。

其实，求职如同一场战争，这场战争早在你踏上求职道路的时候就已经打响；赢得这场战争，将会使你以后的征战百战不殆；而打好这场战争，我们就需要知己知彼，了解自身以及面试官的心理就尤为重要。



心理调整，查漏补缺

很多人都抱怨工作不好找，仔细分析发现造成就业难的原因很多，比如热门专业毕业生过多，导致需求有结构性缺口；用人单位设置门槛过高，毕业生难以逾越等等，但另一方面，是不是也需要从求职者自己身上找找原因呢？有些大学生自恃是“天之骄子”，求职时眼睛紧盯着体面、薪酬高的行业，缺乏对自身综合素质的正确认识。用人单位需要大学生，但不需要那些报酬要求高、自身能力低、做事不踏实、对工作缺乏激情、喜欢以自我为中心的大学生。

所以，在主动求职前，必须先分析自己的兴趣特长、性格气质、能力水平等，了解自己的价值观、就业倾向、就业态度，分析自己的求职技能和技巧，从内心寻找自己想干什么、能干什么，客观分析自己的竞争力如何。要做到自己与自己竞争，而不是一味与他人攀比。

在用人单位眼里，现在的求职者往往高不成低不就，他们认为现在的求职者没有以前那么肯吃苦，专业知识又不能马上运用到工作岗位上来。这样的成见固然跟用人单位对求职者的具体情况不完全了解有一定的关系，但是很大一部分原因和求职者没有及时正确的审视自己有关。

自我评估的目的，是认识自己、了解自己。因为只有认识了自己，才能对自己的职业作出正确的选择，才能选定适合自己发展的职业生涯路线，才能对自己的职业生涯目标作出最佳抉择。自我评估包括自己的兴趣、特长、性格、学识、技能、智商、情商、思维方式方法、道德水准以及社会中的自我等等。

那么，如何做好自我审视呢？通过对自己以往的经历及经验的分析，找出自己的优点和缺点，这是做好心理调整的第一步。

心理学中有个“杜拉克原则”，认为组织或个人应该千方百计地创造条