



利用心理学的力量驾驭你的上司、同事和下属！

职场 驭心术

有了职场驭心术，你可以成 有了 有了职场驭心术，你可以成 被人 与人之间的心理隔阂，
消除 为你也为他人创造一个融洽而和谐的职场新环境！ 距离，
为你也为他人创造一个融洽而和谐的职场新环境！

张永生◎编著



中国商业出版社

职场 驭心术

张永生◎编著



中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

职场驭心术 / 张永生编著. —北京: 中国商业出版社, 2011.4

ISBN 978-7-5044-7207-6

I. ①职… II. ①张… III. ①心理交往—通俗读物
IV. ①C912.3-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 054520 号

责任编辑 唐伟荣

中国商业出版社出版发行

010-63180647 www.c-cbook.com

(100053 北京广安门内报国寺1号)

新华书店总店北京发行所经销

浙江云广印业有限公司

* * * * *

710×1000 毫米 16 开 20.25 印张 253 千字

2011 年 6 月第 1 版 2011 年 6 月第 1 次印刷

定价: 36.80 元

* * * * *

(如有印装质量问题可更换)

前言

不管是你是普通员工还是公司领导,要想很好地与人相处,要想别人主动服从你的建议或者命令,要想别人朝着你预期的方向走下去,绝对离不开职场驭心术!

管人必先管心,管心必先驭心。从心理上驾驭他人,会让原本很难办的事情变得易如反掌。驭心术本质上就是利用心理学的规律来驾驭他人,来改变他人。心理学具有惊人的力量,如果我们掌握了这个神奇的工具,就等于找到了改变世界的魔法瓶,正如著名心理学大师阿尔伯特所说:“心理学虽然不能告诉你怎样度过人生,但是它却可以给人们提供一个掌控个人变化和社会变化的手段。”因此,置身于职场的你,要驾驭上司、同事、下属的时候,一定要懂得运用心理学的力量!

在职场中,我们应该如何驾驭上司的心理呢?

驾驭上司的前提是揣摩上司的心理。很多时候,碍于职务身份的差别,上司无法直截了当地把话讲出来,所以他的潜台词就很多。作为一个聪明的下属,你要学会“察言观色”、“看云识天气”、“见微知著”,听懂上司话中的深义,以机智灵活的行动,来获得上司的认可。当然做到这点并不那么容易,这需要你平时多留心观察,用心揣摩。

在揣摩出上司的心理之后,然后再对症下药。

如果你的上司是一个爱面子的人,那么你要给足他面子。在领导的眼里,如果自己的下属在公开场合使自己下不了台,丢了面子,那么

前
言





这个下属肯定是对自己抱有敌意或成见,甚至有可能是有组织、有预谋的公开发难。这样做的结果便是,领导要么给予以牙还牙的还击,通过行使权威来找回面子;要么便怀恨在心,以秋后算账的方式慢慢报复你。

如果你的上司是一个好为人师的人,那么你就要谦虚地当一当他的学生,有事没事都要向上司“请教请教”。不管你承认不承认,那些表现出色,从不出事,也不需要老板来指点的人,并不一定能得到重用和认可,甚至不让上司喜欢,因为面对你的完美,上司无法发挥他的指导,无法显示他的才干,而你也就不会和进步或改正什么的词挂钩,这时候,完美就是你的缺点。倒是那些大错不犯小错不断又喜欢和上司接近的人却容易获得更多的机会,因为他们给老板预留了发挥的空间,让上司很有成就感,即便日后升了职也会被骄傲地冠名为“我培养出来的”。

驾驭上司的方法很多,只要你善于观察,懂得分析,并找到上司的软肋,然后对症下药,攻心为上,就能成功地驾驭上司。

在职场中,我们应该如何驾驭同事的心理呢?

如果你想要驾驭同事,首先你要满足同事的心理欲求。比如在与同事交往的过程中,你对同事有所付出,同事才会给你回报。只有付出和收获保持平衡时,交际的双方才最愉快。一个人只有通过这种方式,建立起来的社会关系才是最稳定可靠的。所以,我们要先满足同事的需求而后达到自己的需求。

如果你想要驾驭同事,你可以成全同事的好胜心。很多人都喜欢将自身的优点或好处夸大,然后炫耀出去,以期获得他人的羡慕。而当你某个方面或者某种场合,让同事体会到赢的滋味的时候,这无疑给了同事向你炫耀的机会。你再主动去接受同事的炫耀,满足同事这种炫耀的虚荣心理,同事自然会高兴得合不拢嘴,进而心甘情愿地服从你的建议。

在职场中,我们应该如何驾驭下属的心理呢?

如果你想要让下属听从你的指导,就给下属一个期望。在必要的时候,与其想方设法、费尽心思地要求下属该如何如何,还不如直截了当地告诉下属,你希望下属如何。你要知道,这种用直接或者间接的话语和行为,告诉下属你希望他成为你想象中的样子的方法,有利于下属产生相应于这种期望的特性。也就是说,你的话语会让下属萌发出一种被给予期望的责任感。于是,很多时候,哪怕就是为了不辜负你给他的期望,下属也会表现得更加积极。

如果你想要让下属心甘情愿地为你做事,你只要给下属一个动人的赞美就可以了。因为每一个下属都有一种被渴望认可的心理。每一个下属都希望领导对自己的成功表示赞扬,你满足了下属的心理需求,下属自然会满足你的要求。作为领导,你要充分认识到这一点,赞美是最低廉最有效的管理手段。

有了职场驭心术,你可以成为无所不能的心灵捕手,轻松地打破人与人之间的心理隔阂,消除人与人之间的心理戒备,拉近人与人之间的心理距离,为你也为他人创造一个融洽而和谐的职场新环境!

前
言



目 录

第一章 看穿他人的真实意图

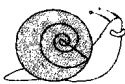
因为职场存在很多纠缠不清的利益关系,所以人往往会把自己的真实想法与意图隐藏起来,如果你不懂这一点,你就无法掌握对方的真实信息,进而会导致你做出错误的判断。因此,你要拿起最有利的武器——职场读心术,来看清对方、了解对方,唯有如此,你才有驾驭对方的可能!

读懂职场身体语言,看出同事的真实想法	003
辨别风向好使舵,读懂上司知进退	005
摘掉同事的防御面罩,走进对方的内心世界	008
听懂上司的言外之意,分析表象背后的意图	010
留意上司的眼神,读懂上司的心思	013
酒后吐真言,酒精可以麻醉人的伪装意识	016
旁敲侧击,细心观察对方的反应	018
嘴上说事难办的人,是想让你记住他的人情	020
闭口不提下属是非的上司城府最深	022
指责别人耍手段的人可能正在做同样的事情	025

第二章 突破他人的心理防线

陌生人之间总存在戒备心理,这道隐形的墙就成了职场沟通的障碍,也给双方心理上造成了一种疏远感。那么怎样才能突破对方的心

目
录





理防线,让对方从心底里接受你呢?你可以去找到对方最关注的中心,那往往是他们内心最看重的东西,然后再进行重点突破;你也可以利用彼此的共同点营造一种亲切感,因为人们经常有这样一种心理倾向,即使他是一个对对方抱有警戒心的人,一旦能够发现双方的共同点,就会放下对对方的防备。

设身处地了解上司的想法,更能赢得上司的好感	029
利用你与对方的共同点,消除你与对方的疏远感	032
找到别人关注的中心,然后再重点突破	034
把别人哄高兴了再提要求,就不会遭到拒绝	037
走近对方,才能走进对方的内心世界	039
焦点效应——把焦点放在对方身上,对方则会对你产生好感	042
“自己人效应”——让对方认为你是他的自己人	044
善用“心理名片”原理,让下属接受你的领导	047
适当露怯,可以消除他人的紧张感	050
把个人的姿态放低,才会受到群体的欢迎	052
多看效应——制造见面的机会,先混个脸熟再说	055
亲和效应——用一份真诚的微笑换取对方的好感	057

第三章 满足他人的心理需求

人在职场,你只有了解同事与上司的不同心理需要,设身处地地为对方着想,尊重对方的个体需求,才能成功地驾驭对方的心理。比如,一个上司一般会有被下属尊重的心理需求,所以,你不能在办公室抢上司的风头,也不能在公开场合让上司丢面子。又如:很多同事都有一定的虚荣心,你可以通过让对方赢的方法来驾驭他。这是因为让他赢,就可以满足他的虚荣心,他的心理欲求得到满足了,自然会接受你的建议。

了解同事的心理需求,给予对方需要的	063
维护同事的自尊心,给同事一种“被重视”的感觉	066
给对方留一个面子,千万不要当众揭人短处	069
管人要管心,管理下属要从尊重开始	071
背后的赞美比当面的好话更具吸引力	074
故意让同事赢,以此满足同事的好胜心	077
对下属说出你的期望,用心理暗示激励下属	079
懂装不懂,满足上司爱面子的心理	081
给同事机会说他的得意事,来满足对方的优越感	083
肯定同事的成绩,以此满足同事的荣誉感	085
观众效应——设法满足员工的表现欲	087

第四章 用人情驾驭他人心理

在职场中,不管你是一般员工还是领导,如果你想长久地驾驭某个人,那么只需你给他一个足够大的人情就可以了。人心都是肉长的,对方领了你的人情,自然会在心理上有一种亏欠感,进而萌发一种当涌泉相报的欲望,此时你再有什么命令或者建议,他自然会极力配合你、支持你。

乐于助人,为你的“职场人情账户”加分	093
能帮的忙一定要帮,能办的事尽量要办	095
帮助“难中人”,会让对方感激你一辈子	097
必要时放人一马,让对方欠你一个人情	100
有了荣誉不独享,有了功劳不独吞	102
吃喝事小人情大,饭桌上也能笼络人心	104
把吃亏当成投资,只为让同事领你的情	107
当你做出让步的时候,赶紧提出你的要求	109
给下属一点小恩小惠,让下属多为你做点事	111





职场

驭心术

Zhi Chang Yu Xin Shu

- 人心都是肉长的,用宽容感化与你作对的人 114
- 要想他人继续帮助你,就把你的感激说出来 116

第五章 攻击他人的心理死穴

不管对方是什么身份,不管对方多么强大,其必有某个心理死穴。只要你找到了对方的心理死穴,然后再合理运用它对对方做出暗示,一般情况下对方会乖乖就范,而听从你的领导。比如:愤怒会使人的神经系统出现紊乱,从而导致思想不集中,甚至失去理智。一旦对方理智的防线被打破,其在盛怒之下的口不择言就很可能暴露出他的本来面目。所以,你要想撕去一个人的伪装,这是个不错的选择。

- 攻击对方的心理死穴,让其收回无理的要求 121
- 哪壶不开提哪壶,故意激怒对方使其脱下伪装 123
- 在心理上震慑下属,使下属在压力下就范 125
- 利用“最后期限”策略给对方施加压力 128
- 利用对方的弱点是驾驭人心的关键 130
- 痛击职场小人的软肋,让小人不敢招惹你 133
- 有的放矢,针对同事的特点进行驾驭 137
- 杀鸡给猴看,用惩罚给下属施加压力 145
- 被人抢占功劳时,出示证据让对方无话可说 147
- 改宗心理——争取一个对手要比争取一个朋友有诱惑力 ... 150

第六章 安抚他人的心理策略

如果某个人对你产生对立情绪时,你要做出适当的心理安抚行动,比如:你可以给对方制造一种被重视的感觉,当你超乎对方想象地重视其意见时,对方会对此感到惊讶,进而在心理上得到慰藉,起初气势汹汹意欲兴师问罪的心理就会减弱。只要你抓住人心理上的这个特点,在面对他人的抱怨与诘难时,你就能轻松地消除对方的对立情绪。

及时赞扬是对下属最好的激励策略	155
有了歉意要及时说,借此来消除对方的不满情绪	157
给对方一个肯定的评价,消除对方的嫉妒心理	158
淬火原理——冷处理更有利于矛盾的解决	161
利用公正效应,安抚下属愤愤不平的心	163
化解同事抱怨情绪的三部曲——倾听、赞同、抚慰	165
解铃还须系铃人,及时化解上司对你的误解	167
得罪上司之后,首先要挽回不利局面	170
犯了错误要及时承认,以避免抱怨再次升级	172
拒绝之后,及时安抚对方的不满与尴尬	175

第七章 利用人性弱点驾驭他人心理

职场上每一个人都有人性的弱点,别人的弱点就是我们的优势,同时,这些弱点为我们提供了驾驭他人的空间。比如:晕轮效应指出,人们对人的认知和判断往往只从局部出发,扩散而得出整体印象,也就是以偏概全。所以,你可以利用这个心理效应为自己服务。例如如果你想要快速获得他人的认可和赞誉,就没有必要面面俱到,而只需要在某一方面表现突出,就可以让对方对你另眼相看了。

留面子原理——利用他人的面子办成自己的事	181
用示弱凸显上司的强大,让其脸上有光	183
利用人的逆反心理对下属进行反向激励	186
面对一个愤怒的对手,保持冷静是最好的选择	189
推着不走打着跑——利用人性的弱点去管理下属	192
不断重复你的要求,强化下服从的潜意识	194
利用人以偏概全的弱点,表现自己最突出的才华	196
人只会珍惜来之不易的东西,不要一下就满足对方	199
利用从众心理,让对方迫于公众压力而听从你	201





提问时,把你期待的选择放在问题的后面 204

第八章 赢得他人的信赖和好感

杜利奥定律指出:从心理学上讲,当你充满热情地对待周围人的时候,对方往往会出于礼貌的心理,对你的热情表示出好感,进而也会想着以同样的方式待你。有时甚至就算他不喜欢你,想要拒绝你,也会碍于你的热情,羞于开口。在职场上,当你想要赢得他人的信赖与好感的时候,你可以运用杜利奥定律来驾驭他人。

放下架子做上司,往往更能赢得下属的信赖 209

就算你很在意输赢,也要大方地与对手相处 211

多点人情味,让下属体会到你的温暖 213

先否定再肯定,用逐渐递增方式强化对方对你的好感 216

知心不如贴心,关心对方时不要让其感到压力 218

杜利奥定律——用你的热情融化他人的冷漠 221

两情相悦——当对方知道你喜欢他时,他也会喜欢你 223

上司赢得支持的秘诀是诚恳地赞赏下属 226

红包效应——让下属尝点甜头,激发下属的工作热情 228

要想同事接纳你,先要学会接纳你的同事 231

即使你很讨厌某个同事,也要尊重对方 234

第九章 说服他人的心理效应

说服他人是职场必备的能力之一,但是要想说服他人,你必须运用一些心理策略,比如:在人的心理反应上,整数或大概的整数与精确的数字有所不同。在使用整数或大概的整数时,人的心理会比较放松,注意力也不会太集中,而精确的数字能引起他人心理紧张和注意力的高度集中,会让人更重视,并且这样表达更具说服力。

刻板印象原理——利用人的心理定势进行说服 239

勾起他人的好奇心,再顽固的人也能被说服	240
机长综合症——借助权威的力量来说服对方	243
给对方制造“自己做主”的错觉,对方会主动服从你	245
把数字说得越准确越好,数字越具体越具有说服力	247
站在对方的立场上看问题,更容易说服对方	249
在对方心情好的时候去说服效果会更好	252
以其人之道还治其人之身,用对方的观点说服对方	254
“但是”策略——先接受对方的观点再进行反驳	256
用毫不相关的话题转移对方的注意力	259
角色效应——用“假如您是我”促使对方转换角色	261

第十章 学会驾驭自己的情绪

在职场上,你想要驾驭他人,首先要成功地驾驭自己,尤其是对情绪的驾驭。如果你不能控制自己的情绪,不仅对你个人产生不良影响,也会给整个办公室带来不愉快。因为情绪是会传染的。

远离“巴乌特症”,摆脱职场压力的恶性循环	267
克服职场忧郁症,做个阳光快乐的职场人	271
职场嫉妒症——让人产生偏见与对抗的病态心理	274
职场“齐氏效应”——摆脱持续工作的紧张感	279
负面刺激——摆正心态,才能远离职场的不良刺激	283
职场疲劳——调整自我,突破身心疲惫的瓶颈	287
职场牢骚症——莫让抱怨毁了你的前程	290
学会自我控制,不要把不良情绪带到办公室	294
坏情绪传染综合症——别因为你而破坏同事们的心情	297
当你被上司责骂后,尽量保持冷静与理智	300
改变不了环境就改变自己,用热情扫除职场烦恼	302
学会自我发泄,为自己的负面情绪找一个出口	305



第一章

看穿他人的真实意图

因为职场存在很多纠缠不清的利益关系，所以人往往会把自己的真实想法与意图隐藏起来，如果你不懂这一点，你就无法掌握对方的真实信息，进而会导致你做出错误的判断。因此，你要拿起最有利的武器——职场读心术，来看清对方、了解对方，唯有如此，你才有驾驭对方的可能！





读懂职场身体语言,看出同事的真实想法

做秘书的小吴拿着一份文件去找经理签字,在打开文件的时候,她不小心碰翻了经理放在桌子上的茶杯,茶水淋湿了文件,也淋到了经理的裤子上。她吓得不知所措,等待着经理大发雷霆。可是经理一句话也没说,只是狠狠地瞪了她一眼,然后示意她出去。就在两个月前,她曾因工作上的失误,被原来的经理训斥了一顿,不过她走出办公室后就不太紧张了。而这次,经理没有骂她,那不满的眼神却让她浑身感到不舒服和恐慌。这个例子告诉我们:很多信息是通过身体语言来传递的。

语言是人类沟通的主要工具,但人类除了语言,还有其他的交流工具,那就是身体语言。一颦一笑、一个眼神、一个动作都体现了某种情感、某个想法、某个态度。很多人认为语言的交流方式给人提供了大部分的信息,但是,心理学家发现,人类的沟通更多的是通过姿势、仪态、位置以及同他人距离的远近等方式进行的。人际交流中有 65% 的信息是以非语言的方式进行的。

与口头的语言不同,人类的身体语言表达多是下意识的,是思想的直接反应,可能没有引起人们的很大注意,但是它无声中传递了更多的信息。而且,身体语言还有一个很大的优势,就是它的真实性。人可以“口是心非”,但却很难做到“身是心非”。我们可以从一个人的姿态和动作,洞察对方的真实心理。

比如,当一个同事走到你身边,轻拍了一下你的肩膀,微笑着对你说:“笨蛋!你在干什么呢?”你会生气吗?不会!尽管你听到他叫你“笨



蛋”，你仍然会高兴地回答他，因为他脸上带有微笑，他轻拍你的肩膀，表示出了他的友好。

如果另一个同事从你身边经过，你微笑着跟他打招呼，他也嘴角上扬地回应你，脸上却没有任何的表情。等他走过之后，你回头无意中发现他正狠狠地瞪着你。这时，你会认为他对你友好的吗？不会！尽管擦肩而过的时候他对你也露出了笑脸，但后来他有意识地瞪你，却让你感到不安。假如你的上司以一副面有难色的表情答应帮助你，这样的帮助你会接受得心安理得吗？假如你的同事以强颜欢笑来庆祝你的成功，这样的庆贺会让你高兴吗？

身体语言，透露出一个人的社交态度、个人修养、当时心情等很多的“秘密”。通过他人的身体和表情，职场人士能够看到比语言更多的信息。所以，当我们与同事或者上司交往的时候，要学会观察对方的身体语言。一个职场经验丰富的人，更善于通过对方的身体语言来判断他的真实想法，而不是对方说什么就认为是什么。比如，一个同事会因为很多原因而笑，有开心的笑，有尴尬的笑，有礼貌的笑，有不想笑而笑，有些社交性的笑容是故意的，或是被迫的。令人怀疑的笑容只是嘴角上扬而已，而值得他人信任的笑容，不仅仅是动嘴，还有眼部周围的小肌肉往上移，形成眼角的鱼尾纹。

那么，职场人士如何通过身体语言看穿同事以及上司的真实想法呢？

1.如果与同事交谈的时候，同事不注视你的眼睛，则表现出他自高自大、傲慢无礼，或是企图掩饰什么；当你盯着同事双眼看时，发现同事在谈话时目光从专注变得游移，这就说明对方可能因为你的注视而觉得不太自在了，这时不如就将视线移到对方的鼻部或者嘴部。

2.谈话时经常努嘴和撇嘴的同事，会很容易流露出一不屑的意味，从而显得不够有涵养。站立、静坐或握手时，嘴可以微闭，不要露出牙齿，如果能保持微笑状就更完美了。