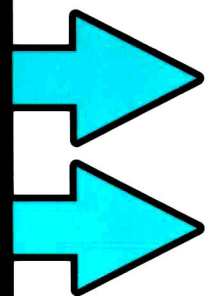


洞悉工作心理 · 工作得心应手

工作



要懂心理学



邓叶染◎编著

- ★ 心理学带你走进工作“心”时代
- ★ 保持健康的心理，平衡你的工作

天津科学技术出版社

工作

要懂心理学

邓叶染◎编著

天津科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

工作要懂心理学 / 邓叶染编著. —天津: 天津科学技术出版社, 2008.9

ISBN 978-7-5308-4781-7

I. 工... II. 邓... III. 职业—应用心理学—通俗读物
IV. C913.2-49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 138840 号

责任编辑: 杨庆华

责任印制: 白彦生

天津科学技术出版社出版

出版人: 胡振泰

天津市西康路 35 号 邮编 300051

电话 (022) 23332398 23332393

网址: www.tjkjcs.com.cn

新华书店经销

北京市密东印刷有限公司印刷

开本 710 × 1000 1/16 印张 18 字数 256 000

2009 年 2 月第 1 版第 1 次印刷

定价: 32.80 元



法国著名作家罗曼·罗兰曾经说过：“人类的一切生活，其实都是心理生活。”生活离不开心理，而心理学则是一门与人类的生活和幸福密切相关的科学，它是如此的贴近生活，大到社交中的心理特征，婚恋中的心理变化，工作中的心理反应，小到生活中经常被忽视的细节，即使是一句挂在嘴边的口头禅，一个不经意的习惯性动作，都与心理学有着十分密切的关系。

人类的心理世界是十分复杂奇妙的，而心理的变化莫测，使我们的生活变得波谲云诡，色彩缤纷。一直以来，人类都致力于揭开广大而幽妙的心理世界的面纱，探求人类心灵的秘密，让心理学更好地服务于人类生活。这是几千年来，人类一直都在为之努力的一个理想和追求。

人性恶？人性善？思想来自何方？人类拥有自由意识吗？

何谓美？何谓丑？幸福来自何方？我们能够主宰自己的生活吗？

什么是强大？什么是弱小？力量来自哪里？平凡的人可以改变自己的命运吗？

工作如何才能更出色？婚恋如何才能更幸福？社交如何才能更顺畅？管理如何才能更有效？我们是否能够拥有梦寐以求的轻松生活？

很多疑问，困扰着现实中的人们。然而，这一切都可以在自己的内心找到答案。无论生活多么波涛汹涌，无论你内心多么迷茫惆怅，只要你紧握住心理学这只罗盘，终归还是可以帮你找回正确的航向，让你在生活的这条大河上顺利前行。

现代生活中的方方面面都会涉及心理学，也是人们最关注的主题，毕竟，人的生活首先并且主要是由人的心理与行为支撑的。无论生活中的衣食住行，还是工作中的为人处世，都离不开心理学，都需要心理学的知识和帮助。懂得心理学，对我们会有很大的帮助。

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，对我们的社交、婚恋、学习、工作、管理、成功等社会活动，也会起着举足轻重的作用。

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。

本丛书从心理学的角度出发，围绕现实生活中与心理学密切相关的各个方面加以阐述，包括《健康要懂心理学》《婚恋要懂心理学》、《社交要懂心理学》《工作要懂心理学》《学习要懂心理学》《销售要懂心理学》《管理要懂心理学》《成功要懂心理学》等，笔者运用通俗流畅、简练生动的语言，结合大量的故事、案例，多角度地介绍了心理学的知识，指出常见的生活困惑并提供了实用有效的心理建议，同时还阐述现代人常见的不良心理、心理障碍及其防治策略，相信能够给读者带来积极的影响。

【 序篇 工作与心理学 】

上班族，能够充分发挥自己的潜力，在工作与事业中得到认可和满足就是最大的自我价值实现。因此，只有正确地认识自己和自己的工作，并把二者有机地结合，才能使自己在工作中游刃有余，在事业上蒸蒸日上。

一、走进工作“心”时代	2
二、高级打工者的心理困境	5
三、“白衣天使”的心理伤口	7
四、幼儿教师心理健康堪忧	9
五、推销员要多给自己打气	12
六、财务人员的心理恐慌症	13
七、警察也是心理弱势群体	15
八、成功企业家多数活得累	18
九、国家公务员的心理障碍	20

【 第一篇 求职心理 】

不论是刚刚毕业的大学生，还是久经职场的老手，都要在求职的过程中及时调整好自己的求职心理，才能增加成功的筹码；只有走出潜在的心理误区，才能在求职场上立于不败之地。

一、自卑心理：找不到决胜职场的“杀手锏”	24
二、盲目心理：没有准备导致求职失败	27
三、依赖心理：渴望投机取巧的“捷径”	29
四、浮躁心理：操之过急成功率降低	32
五、畏惧心理：让你丧失自信心	34
六、攀比心理：陷入高不成低不就的困境	37
七、“零薪酬”心理：理想与现实的无奈抉择	39
八、“俗人”心理：“俗”中有自信也能成功	41

【 第二篇 员工心理 】

随着职场竞争的日渐激烈，作为员工也正在遭遇着各种心理危机。在工作中，即使一个人工作能力很强，工作思路清晰，但是如果心理素质不好，他也不可能正常发挥，同时还会因心态不好而影响工作效率，升迁就更谈不上了，所以心态的调节是十分重要的。

第一章 常见员工心理误区

身为员工，被领导批评时的委屈心理、渴望被领导看重的殷切心理、领导不在时的矛盾心理等一系列心理都会在无意间通过自己的言行表现出来，也许自己并没有意识到，但这些有时会给你带来幸运，有时会带来灾难。所以，只有调整好自己的心态，才能做到适者生存。

一、“马屁”心理：不要拍在马蹄上	46
二、被批评时的心理：只是委屈吗	49
三、领导不在时的心理：是喜还是忧	51
四、被领导看重的心理：关键在于业绩	54

第二章 职场心理：优秀员工成长心理法则

如何才能使自己的事业风生水起，如何能在公司里脱颖而出，如何才能尽快获得晋升的机会，诸如此类的问题，是每一位职场中人都时刻关注的，并苦苦思索着如何去实现。事实证明，成功没有捷径，要想出类拔萃，就要培养良好的职业品质，在困扰和徘徊中走出一条成功的路来。

- 一、挫折心理：做越挫越勇的狮子 56
- 二、忠诚心理：要对领导“感冒” 60
- 三、敬业心理：让敬业成为习惯 63
- 四、激情心理：激情才能激发潜能 65
- 五、升迁心理：提升切忌骄傲自满 67

第三章 细节心理：注重细节使你优秀

中国绝不缺少雄才伟略的战略家，缺少的是精益求精的执行力；绝不缺少各类管理制度，缺少的是对规章制度不折不扣的执行，这已成为共识。要想工作不流于平庸，就应在细节处下工夫，做一个细节型员工。

- 一、出众心理：细节让你出类拔萃 71
- 二、责任心理：小事中体现责任感 74
- 三、执行心理：执行贵在细节中 76
- 四、应变心理：做职场的“不倒翁” 78

【 第三篇 领导心理 】

现代领导工作绩效不仅取决于他的能力，还取决于他的心理素质。拥有健康的心理已成为现代领导提高素质和实施领导的前提和基础。因此，不断提高心理健康水平，也是领导者履行职责和提高领导效能的需要和保障。

第一章 领导常见心理误区

领导者的心理障碍指的是在领导活动中，领导者所表现出来的不良心理状态，它对领导的工作以及身心健康都有许多消极的影响。因此，作为领导者，分析自身的心理障碍，加强自身的心理素质锻炼，使自己的心理状态与客观环境达成平衡，意义重大。

- 一、征服心理：适可而止为智者 82
- 二、忌妒心理：阻滞团队的发展 87
- 三、独裁心理：导致事业的崩溃 91
- 四、苛求心理：使下属倦怠 93
- 五、谄过心理：失去下属的信任 96

第二章 激励心理：好团队是激励出来的

激励就是用各种有效的方法去调动员工的积极性和创造性，使员工努力去完成组织的任务，实现组织的目标。因此，实行激励机制的根本目的是正确地诱导员工的工作动机，使其在实现组织目标的同时实现自身的需要，增加其满意度，从而使他们的积极性和创造性继续保持和发扬下去。

- 一、激励的作用和方法 99
- 二、尊重激励：尊重下属就是激励 103
- 三、赞美激励：上为“赞美”者用 107
- 四、情感激励：用关怀打动下属的心 111
- 五、宽容激励：一种无声的激励 113

第三章 团队心理：抱团打天下

一个凝聚力强的团队容易就某些问题达成共识，因此作为领导要努力使这个团队中的大多数成员或核心成员处于积极的工作状态。如果不能处理好这个问题，就可能导致凝聚力下降，使整个团队都处于低效率的工作状态。因此，打造一个充满活力和凝聚力的团队是至关重要的。

一、整体心理：把团队拧成一股绳	117
二、参与心理：向每个成员要力量	121
三、调解冲突：243 根琴弦的和声	124
四、和谐心理：人和才能创造佳绩	129

第四章 用人心理：牵住人才的“鼻子”

领导好比是 1，后面跟一个 0 是 10，跟 2 个 0 是 100，跟 3 个 0 是 1000。或许在你的下属里面有很多有能力的人才，但平时都只是“0”，如果你能辨识出来并给予重视，“1”就会变成“10”、“100”甚至“1000”。

一、认真观察：从小事看其心理体现	132
二、网罗人才：把优秀人才“收入囊中”	135
三、激发热情：把员工欲求变为工作欲望	139
四、心灵经营：用人用到“心”	141
五、合理用人：做到人尽其才	144
六、塑造良好的企业文化：用感情留人	147

【 第四篇 客户心理 】

不论是管理者，还是一般的员工，每天都要与各种各样的客户打交道。而面对众多的客户，被拒绝是在所难免的，但是没有谁会愿意承受这种失败。那么如何才能让客户欣然签约呢？这就需要我们掌握一定的心理技巧，对客户进行心理管理，才能使客户在不知不觉中被我们的意识左右，进而取得交易的成功。

一、拒绝心理：展开“心理攻坚战”	156
二、折中心理：促使客户早做决定	159
三、多疑心理：适度增加“威胁”	161

四、挑剔心理：让客户满意而归	164
五、找借口心理：用爱心感化客户	166
六、博弈心理：与客户心理博弈	168
七、谈判心理：请客户“入瓮”	172

【 第五篇 职场减压 】

我们在追求事业成功的过程中，总会遇到来自诸如领导、同事、下属、客户等方方面面的压力。而这些压力在极大地损害着上班族的身心健康。面对沉重的职场压力，我们需要积极调适、弹性面对，养成良好的生活习惯，塑造良好的心理品质，才能自信乐观、轻松潇洒地过好生命中的每一天。

第一章 工作压力损害健康

在许多人看来，高大气派的写字楼中上班一族是生活得最惬意的一个群体。但研究报告显示，都市上班族的自杀率和自杀倾向正在不断提高。心理专家说，压力已成为都市上班族心理疾病的祸根。

一、认识压力：为什么总喊“累”	178
二、“工作狂”：爱拼容易过劳死	182
三、工作压力：健康的“无形杀手”	186
四、白领压力：为何活得“心”苦	192
五、养心之道：放飞压力下的心灵	200

第二章 化解来自领导的压力

来自上司的压力已逐渐成为职场压力中的主要方面。据调查，职场压力至少有一半是来自上司的压力。如果你够幸运，可能遇到一位通情达理而又善于

做领导的上司。如果你运气不佳，那你可能就会成为某些性情古怪、行为异常的上司手下的员工，因此，如何化解上司所给的压力就成了众多员工最希望解决的问题。

一、高压之下：学会快乐生存	205
二、打消隔阂：与领导良性互动	210
三、克服不足：消除领导成见	213
四、化解矛盾：避免正面冲突	216
五、展现优势：完美地表现自我	218

第三章 化解来自同事的压力

人在职场，接触最多的就是同事了。一句话，同事之间讲究的是利益，要化解来自同事的压力，就要在工作上讲原则，要客观地处理同事之间的利益关系，在感情上要诚恳，要理智地把握同事之间的友情。

一、职场压力的首要来源：难相处的同事	221
二、不合群：导致职场压力加大	224
三、管好自己：不要对同事期望过高	227
四、保持距离：要有容同事之量	229

第四章 化解来自下属的压力

作为领导，在面临压力之时，要善于分析内外状况，评估自我实力和竞争力，综合平衡各种因素。化解来自下属的压力时，要能屈能伸，适时调整方案，分化压力，分担重任，才不失为上策，也才能带给企业持久的活力和生命力。

一、平等相处：抛弃自己的优越感	232
二、开言纳谏：虚心听取下属意见	234
三、正确决策：用创造性思维解决矛盾	237

第五章 化解来自客户的压力

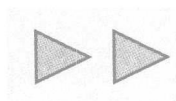
品牌的竞争、质量的竞争和效率的竞争是现代社会生存竞争的特点。事实上，一切竞争的焦点都来源于竞争客户，你在市场争夺中感受到的压力也绝大部分来自于你的客户。所以，有效化解来自客户的压力，是你轻松面对工作或事业的根本。

- 一、积极沟通：诚恳地与客户交流 241
- 二、培养耐心：学会倾听客户抱怨 244
- 三、充满自信：用事实去驳倒对方 246

【 第六篇 职场综合征 】

白领一族一般受过良好的教育，学历比较高，所以他们面临的机会就比常人多，同时面对的生活不定性也多，这就特别容易使他们把生活当做一个又一个火圈，为了施展自己的本领，他们不得不从燃烧着机会的火圈中不停地钻过去，每钻过一个火圈，就有掌声响起，如此钻啊钻的，就把自己套死了。这是一种典型的强迫症，是心理疾病的一种，被心理专家称为“职场综合征”。

- 一、周一综合征：黑色星期一的噩梦 252
- 二、周末综合征：剥夺了周末的快乐 254
- 三、假日综合征：没有充电反而疲惫 256
- 四、年终综合征：有人欢喜有人忧 258
- 五、早衰综合征：中年精英的苦恼 261
- 六、电脑综合征：现代社会的信息病 263
- 七、职业枯竭症：激情不再的困惑 265
- 八、快节奏综合征：脚步匆匆的无奈 268
- 九、慢性疲劳综合征：“雅皮士感冒” 270



序篇

工作与心理学

从心理学角度来说,职业选择是实现自我成长与自我价值的关键。在这个社会上,每个人都有着不同层次的心理需求,比如对安全感、归属感和被人尊重的渴望,而最高层次的心理需求莫过于自我价值的实现。上班族,能够充分发挥自己的潜力,在工作与事业中得到认可和满足就是最大的自我价值实现。因此,只有正确地认识自己和自己的工作,并把二者有机地结合,才能使自己在工作中游刃有余,在事业上蒸蒸日上。



一、走进工作“心”时代

职业是一个日常生活中应用很广的概念，而且在其应用时的具体意义也各有不同。在职业心理学中，职业有两种含义：一种是指一个人一生中所从事的各种工作的统称，又称职业生涯或客观的职业；另一种是代表了一个人一生中的价值观、态度和动机的变化过程，又称主观的职业。

职业心理学主要研究与人们选择、从事和改变职业有关的个体差异和特点。它包括职业选择和职业指导等方面的内容，还包括现代社会中大量出现的职业咨询问题。职业心理学的研究以人的能力概念为基础，以各种心理理论和技巧为方法和手段，以帮助人们更好地解决工作中出现的各种问题为根本目的。

俗话说职场如战场，任何一个周旋于职场之中的上班族，都不得不面对求职、提升、辞职或转行等工作问题。

各种各样的工作经历和工作状态使我们必须面对许多情景，结识很多人。为了求职成功，为了得到提升，为了在职场上表现得游刃有余，我们需要和领导、同事及客户做好沟通与交流，而当我们在为这些事而奔波忙碌的时候，心理也在不断地发生着变化。

在这种变化中，大多数人都会感到自己的心理或多或少受到了一些创伤，但是却不清楚为何会这样。也许你不知道，职场中的任何一个人都有可能出现心理问题的。

心理专家指出，在人们看来最威武、坚强的警察其实心理上是最容易受到伤害的。国外一项调查表明，警察是心理咨询的最广泛群体。有研究表明，警察仅在任职头3年耳闻目睹的丑恶面，比普通人一生中见到的还要多。警察已成为与各种阴暗面打交道最多的群体，也是最容易出现心理问题的群体之一。

1999年春，某市公安局两名刚工作不久的民警在执行完当天的任务后，相约到一家饭馆吃饭，两人坐定后要了几碟小菜下酒。他们先谈起了工作，继而提起

了因突发事件失约而惹恼了女友，又谈起了郁积在心中的不快和苦闷，越谈越觉得心灰意冷，并突然做出一个惊人的决定：同时开枪射死对方。“砰”，一声枪响后，一名民警应声倒下，另一名民警在枪响的同时突然惊醒。看到倒在血泊中的战友，他意识到自己闯下了大祸，急忙拨打急救电话，在把战友送往医院的途中，他深感后果严重，也开枪自杀。

由此可见某些警察的心理状况之差。此外，作为工作时间不确定的职业，警察工作时间长，与家人总是聚少离多；与家人感情难以完全融合；有的时刻处于危险地带，留给家人无限的担心。事业与家庭，亲情与责任，警察正是在这种情感的交织中，默默承受着巨大的心理压力。

因而在我们为自己的心灵遭到创伤而伤心难过的时候，想想那些在职场中遭受心灵隐痛的人吧！和他们相比，我们受的伤害不过是小事一桩。

那么，为什么我们在心理上会受到各种各样的伤害呢？

下面让我们来共同了解你步入职场的全过程。从你求职的那一刻起，你就在自己的心理遭受伤害做好了准备，而且在求职的时候你会感到茫然，不清楚自己究竟能够胜任什么样的工作，很想尝试一些好的工作，但是内心又感到很自卑，而在寻找工作的标准和方式上，你又喜欢听从大多数人的意见，面对数不清的招聘公司，你自然就产生一种高不成低不就的矛盾心理。

与同事相处，你不擅长使用心机，而一味地从众，你的忌妒心理让你在职场中没有人缘，而你的拉帮结派心理又让老板感到厌恶，你渴望与同事们友好相处，但是你的人际关系总是很糟糕，你希望在群众中鹤立鸡群、树立威望，可事实却常常适得其反。

与领导相处，你不善于察言观色，不能揣摩领导的心理，你害怕领导的批评，你不理解领导为何会挑三拣四，你更不知道自己究竟怎样做才能得到领导的器重。

倘若你有自己的客户，那么你留住客户的关键就是要看懂他们的心。但是，他们的心理你了解吗？你知道自己究竟该怎样做才能抓住客户的心理吗？

终于有一天，你也成为领导，你才开始明白领导的心理。可就在你初为领导之时，你在一段时间里会出现心理危机，这种心理危机促使你急于在全体员工面

前表现自己，急于得到下属的认可与信服，而此时，你需要做的就是在调整好自己心理的同时，还要了解员工的心理。

在你辞职的时候，在你转行的时候，在你经受心理伤害的时候，你是否想过自己所遭受的这些伤害都是自己造成的？你自身的不良心理状态、不擅长揣摩他人心理都是你职场失利的原因。要知道，只有先调整好自己的心理才能把工作做好，只有抓住人们的心才能在职场中立于不败之地。

温馨提示

从心理学角度来说，职业选择是一个自我成长与自我实现的问题，对上班族来说，最大限度地发挥自我潜能，在工作和事业中获得认可和满足就是最大的自我实现。只有准确地了解自己和自己的工作，并把二者有机地结合，才能实现自己的理想。

心理贴士

1. 工作总会有烦恼

每一份工作都有它的难度和让人烦恼的地方，如果一份工作相当轻松、容易，并且没有一丝烦恼，那就不能叫工作而应称其为度假休闲了。当有烦恼产生的时候，应该想想烦恼的来源：是职务的卑微？是工作的重复产生了心理疲劳？还是看不到前景？分析一下自己对于目前工作的烦恼症结所在，然后，将心中的困惑与上司、同事进行沟通，他们一般都会针对你内心的迷茫做出解释和指出盲点，并针对问题提出改进的措施。

2. 目前的工作是提升的基础

也许，目前所从事的工作对于你本人来说，是没有兴趣或是无任何挑战性的。但是，请不要忽视目前的工作，因为你的加薪晋升指标需要上司从你目前所担当工作的考核得出。如果你能把本职工作做得很好，并且让上司和同事以及你的客户满意，当机会来临的时候，上司最先想到的就是你，而不会考虑那些连一些简单工作都做不好，且抱怨声声的职员了。