

CHENGGONG BAILING
XINLI ZIXUN SHOUC

辛泉编著

成功白领心理

咨询手册

辛泉 编著

华文出版社

图书在版编目(CIP)数据

成功白领心理咨询手册/辛泉编著. - 北京: 华文出版社, 2002. 11

ISBN 7-5075-1422-6

I. 成… II. 辛… III. 脑力劳动 - 工作者 - 心理卫生 - 手册 IV. B844.3 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 093541 号

华文出版社出版

(邮编 100800 北京西城区府右街 135 号)

网址: <http://www.hwchs.com>

电子信箱: webmaster@hwchs.com

电话: (010)83086663 (010)83086853

新华书店经销

深泽县利民印刷有限公司印刷

880×1230 32 开本 11.5 印张 240 千字

2003 年 1 月第 1 版 2003 年 1 月第 1 次印刷

印数 00001 - 10000 册

定价: 19.00 元

目 录

I 脱颖而出心理咨询

- 脱颖而出有何策略 (1)
- 要争取到第一线工作 (3)
- 如何追求有效率的作风 (4)
- 如何培养创造力 (4)
- 越怕的事情就越要去做 (8)
- 要有计划的能力 (10)
- 要有深厚的涵养 (12)
- 先要有立足点再谋求发展 (14)
- 需要正确的工作态度 (15)
- 别忘了推销自己 (17)
- 要风度翩翩地竞争 (18)
- 开朗的声音让人心情舒畅 (20)
- 如何展现形象的走路方式 (20)
- 如何了解自己在旁人心目中的形象 (21)
- 如何让自己的“脸”焕发内在的气质 (22)
- 如何时时调整内外气质的统一 (23)
- 遵守时间有利于提高自己的信用 (24)
- 要盯住事业的要点不放 (25)

●不要迷信谋略	(27)
●不要迷信实力	(28)
●不要迷信机遇	(31)
●不要迷信经验	(32)
●要警惕书生气	(35)
●要抓住时间	(37)
●要遵纪守法	(41)
●如何敢求敢放	(42)
●如何接受挑战增加新工作的创意	(45)
●如何广泛涉猎其他行业的知识	(46)
●保持进取心会成为杰出的人物	(48)
●不战而胜的竞争法则	(49)
●出奇制胜的竞争法则	(50)
●伺机而动的竞争法则	(51)
●舍小取大的竞争法则	(52)
●扬长避短的竞争法则	(53)
●捕捉信息的竞争法则	(54)
●抓住要害的竞争法则	(56)
●捷足先登的竞争法则	(57)
●攻心为上的竞争法则	(58)
●主动性强的人是出类拔萃的人	(59)
●如何成为脱颖而出的卓越者	(60)
●成为白领英雄有哪些招术	(61)

II 协调关系心理咨询

●如何摸清领导意图	(67)
●对领导说话应注意哪些	(69)
●如何与领导有效地沟通	(71)

●不可损害领导的权威	(73)
●越级告状凶多吉少	(76)
●不要把领导的话当成无目的的随便说说	(77)
●如何不让领导嫉妒自己	(79)
●如何在上司那里找准位置	(81)
●如何让上司欣赏你	(84)
●如何与冷静的上司打交道	(89)
●如何与懦弱上司打交道	(89)
●如何与热忱的上司打交道	(90)
●如何与豪爽的上司打交道	(91)
●如何与傲慢的上司打交道	(91)
●如何与阴险的上司打交道	(92)
●要避免与上司一起出差	(94)
●切莫与上司过于亲热	(95)
●要对上司的任何要求都要应承下来	(96)
●不要在同事面前批评上司	(96)
●如何对待上司的评价不公	(97)
●如何对待上司的不一视同仁	(97)
●如何对待上司的贪占功绩	(98)
●如何对待上司给自己穿小鞋	(99)
●如何对待上司冷落你	(100)
●如何对待上司利用了你	(103)
●如何对待上司委派你过多的工作	(107)
●如何向上面提要求	(109)
●如何让上级满意	(111)
●如何向领导要求个人应得利益	(113)
●怎样处理和上司的争执	(116)
●同事之间如何友好相处	(117)
●如何与同事建立亲密的关系	(119)

- 如何学会与有棱角的同事打交道····· (121)
- 如何对付各种打小报告的同事····· (121)
- 如何应付排挤你的同事····· (125)
- 如何处理同事办事的拖拉····· (126)
- 如何妥善处理同事和你争功劳····· (128)
- 如何彻底化解同事之间的矛盾····· (129)
- 批评下属有哪些方法····· (131)
- 如何才能说服下属····· (133)
- 如何维护人的自尊心····· (134)
- 如何巧妙设问以理服人····· (138)
- 如何诚恳地承认错误····· (140)
- 为什么要能够说出每个人的名字····· (140)
- 为什么要邀请高级官员到你的部门来参观····· (141)
- 为什么要了解公司内的人际关系及派别····· (142)
- 如何与同事分享功劳····· (142)
- 如何敬重资深同仁····· (143)
- 如何维持“刺猬式”的交往····· (144)
- 如何推荐他人不辞辛劳····· (145)
- 如何鼓励他人成功····· (146)
- 如何为人树立好的名誉····· (147)
- 如何使人乐意做你的事····· (148)
- 如何使自己永远受到热情的接待····· (149)
- 为什么不能事事猜疑别人····· (151)
- 白领发牢骚有哪些技巧····· (152)
- 如何结交知己····· (153)
- 如何利用同学关系····· (155)
- 结交朋友应注意哪些····· (158)
- 白领和朋友交谈应注意哪些····· (160)
- 朋友间闹了别扭怎么办····· (162)

●为什么要宽以待人、凡事包容	(163)
●如何保持一颗宽容的心	(165)
●宽容别人等于宽容自己	(166)

Ⅲ 商务交往心理咨询

●商业交往应保持良好的心态和习惯	(169)
●商业交往时应努力加强自我信心	(170)
●商业交往中应禁忌谈论敏感的话题	(171)
●商业电话洽谈时应注意提高效率	(172)
●商业交往应该以诚为主	(173)
●结交商业盟友不要开空头支票	(174)
●最大的挑战在于能够对行为进行节制	(175)
●商业交往时应注意摆对自己的恰当位置	(175)
●送礼是一门大学问,应事先考虑周全	(179)
●松弛是商业交往的润滑剂	(180)
●商业宴请时应将席位巧妙安排	(180)
●如何与政府机关打交道	(181)
●如何注重与新闻媒介的关系	(185)
●为什么特别要搞好与金融界的友好关系	(189)
●如何注意与社区打交道	(190)
●如何与同行打交道	(192)
●如何有分寸地与老板打交道	(195)
●影响与老板关系的主要因素是什么	(197)
●如何与大老板交往	(199)
●为什么人际关系是财富的软件	(201)
●如何寻找致富的贵人	(202)
●为什么要向“赚钱专家”求教	(203)
●如何选择成功的合作伙伴	(204)

●怎样给客户打电话·····	(205)
●客户说“不”怎么办·····	(207)
●如何平息客户的不满·····	(208)
●如何妥善处理工作中的突然变故·····	(210)
●人情是一笔不可估量的财富·····	(212)

IV 商务谈判心理咨询

●经营者常见的有哪些类型·····	(215)
●谈生意有哪些最佳秘诀·····	(218)
●如何选好谈判高手的奥秘·····	(220)
●如何树立谈判人员的魅力和形象·····	(224)
●为什么谈判者要知己知彼、不卑不亢·····	(228)
●如何与不同心理的对手谈判·····	(230)
●当今谈判中应遵守哪些基本原则·····	(237)
●谈判中要“攻、守、退、避”两求利·····	(243)
●报价深藏着大生意的奥秘·····	(247)
●如何迅速达成协议的技巧·····	(251)
●如何保存详细记录,做到言之有据·····	(252)
●如何抓住对方兴奋点,扩大自我优势·····	(253)
●如何挫败竞争对手,大做独家买卖·····	(254)
●隆重的签字仪式能促进双方长期合作·····	(255)
●商谈要循序渐进、紧扣主题·····	(256)
●如何避开冲突各个击破·····	(257)
●如何注意因人而异的谈判技法·····	(258)
●如何营造良好的谈判氛围·····	(260)
●禁忌独占谈话,过分表现自己·····	(260)
●有问必答绝不是最好的谈判方法·····	(262)
●充分的准备是谈判取胜的前提·····	(263)

- 有意的暗示胜过直白的表露····· (264)
- 如何确立保密制度,防止走漏机密····· (265)
- 绝对不能给对方半点可乘之机····· (266)

V 成功晋升心理咨询

- 如何掌握常见的晋升制度····· (269)
- 如何解析人事制度····· (274)
- 机构类型有哪几种····· (276)
- 晋升有何锦囊妙计····· (282)
- 为什么要想晋升就不要说这十七句话····· (285)
- 如何做好晋升机会的准备····· (289)
- 如何创造升迁机遇····· (292)
- 如何突出自己的优势和优点····· (295)
- 怎样做好晋升的内心准备····· (297)
- 如何开发晋升的个性····· (300)
- 如何开发晋升的脑力····· (304)
- 晋升有哪些捷径····· (309)
- 什么是事业的源动力····· (310)
- 要具有顽强的品质····· (312)
- 要刻苦钻研业务····· (313)
- 要诚实正直····· (314)
- 要富于创新精神····· (318)
- 公开场合要谦虚····· (319)
- 如何消除开会迟到现象····· (321)
- 如何将自己造就成办公室的明星····· (322)
- 如何处理好个人与团队的关系····· (324)
- 如何预防被解雇····· (325)
- 不可透彻了解头头····· (326)

- 要想晋升不可当上司的情人····· (329)
- 要想晋升不可当上司的哥儿们····· (330)
- 要想晋升不可当老板的保姆····· (331)
- 要想晋升不可当老板的密友····· (332)
- 切勿“只问耕耘,不问收获”····· (333)
- 不要被眼前的得失所支配····· (337)
- 不能固执自己的价值观····· (338)
- 不要单看事情的表面····· (340)
- 不要被组织的魔力迷惑····· (341)
- 不要急于升迁····· (342)
- 勿将年龄比优劣····· (343)
- 如何用言行获得上司的信任····· (345)
- 如何探悉上司对你的评价····· (347)
- 如何把握晋升的时机····· (348)
- 要勇于自荐····· (348)
- 如何轻松做“白领”····· (352)
- 如何获得工作中的突出表现····· (353)
- 争辩夺胜有何绝招····· (354)
- 比薪水更宝贵的东西是什么····· (354)

I 脱颖而出心理咨询

脱颖而出有何策略

做事都要讲究方法,特别是要把事情做好,就更需要学习和掌握一些技巧和方法,下面的方法可助你一臂之力,让你脱颖而出。

1. 优化自我形象

形象不论对于个人,还是对于一个组织都很重要,直接关系到个人事业、婚姻的成败,关系到企业的生存发展。优秀的自我形象,能赢得他人的好感、信赖与支持,赢得上级的赏识,使自己充满自信。优化自我形象可以从下面几方面去努力:

- (1)工作能力,精益求精,给人以负责的形象。
- (2)控制情绪,深沉稳健,给人以成熟的形象。
- (3)办事利落,不拖不延,给人以干练的形象。
- (4)言而有信,说到做到,给人以信赖的形象。
- (5)待人以礼,不耻多问,给人以谦和的形象。
- (6)衣服整洁,发式成型,给人以整洁的形象。
- (7)诙谐幽默,表情丰富,给人以达观的形象。

(8)精神饱满,步伐矫健,给人以健康的形象。

(9)博览群书,勤思善断,给人以智慧的形象等等。

2. 学会表达自己

美玉藏于深山,人不知其美;黄金埋于地下,人难识其贵。优秀的人才如果深藏不露,人们就不能看到他存在的价值。所以无论是在求职、商业或其他竞争场合中,都要学会表达自己、推销自己,从而让别人认识你。如何表达自己,才能收到良好的效果,西方心理学家李雷(T. F. lesry)概括出人际关系行为的 8 种模式:

(1)由管理、指挥、指导、劝告、教育等行为,导致尊重和服从的反应。

(2)由帮助、同情和支持等行为,导致信任和接受的反应。

(3)由合作、同意、友好等行为,导致协助和温和的反应。

(4)由尊敬、信任、赞扬、请求帮助等行为,导致劝导和帮助的反应。

(5)由害羞、礼貌、服从等行为,导致骄傲、控制等反应。

(6)由反抗、疲倦、怀疑、异样等行为,导致惩罚或拒绝的反应。

(7)由攻击、惩罚、不友好等行为,导致反对和反抗等反应。

(8)由激烈、拒绝、夸大、炫耀等行为,导致不信任和自卑的反应。

根据以上模式,恰当地表达自己,相信会收到良好的效果。

3. 开拓“处女地”

在科学研究或产品开发中,常有一些无人涉及或问津的“处女地”,他们完全被人所遗弃,或为人所忽略,如果一旦有人在这些方面创出成绩,则往往会一鸣惊人。

有位叫沈为众的年轻人,他原是苏州打字机二厂的模具工人,自幼喜爱刻图章、画画、书法。有一次,他突发奇想,想在头发上刻字。经过多次失败,终于在头发上刻出诗句,这些字要用显微镜才看得见。这几根头发被送到香港展出,大为轰动,香港报纸用“旷古奇今,惊人绝艺”套红大字赞誉沈为众,被誉为“青年发刻艺术家”。

要想开拓“处女地”,一是要有敏锐的洞察力,勤于思考,不忽略

日常生活中的一些细节。牛顿从苹果落地发现万有引力定律,阿基米德在浴盆中发现了浮力定律。绝非偶然,而是长期思考、观察的结果;二是要有创新和冒险精神;三是要持之以恒,坚忍不拔。

4. “借脑”

“智者千虑,必有一失;愚者千虑,必有一得。”《尚书》云:“好问则裕,自用则小。”古人就非常强调勤学好问,集思广益,从而借用他人智慧。陈寿在《三国志》中说:“能用众力,则无失敌于天下矣;能用众智,则无畏于圣人也。”

那么,如何运用他人智慧“借脑”呢?一是可多读一些成功者的传记、故事,鉴前人之成败,考自己之得失;二是多读些成功学和心理学著作,用科学的思想和方法指导自己的行为;三是不耻多问,多向周围人请教;四是多听别人见解,仔细思考后再表达自己的观点。这样,一方面可以借鉴别人的观点;另一方面可以少犯错误,从而营造脱颖而出的机会。

要争取到第一线工作

第一线的工作是为你的公司创造财富的工作岗位,是公司赚钱的命脉,与公司的盈亏发生直接的关系。

有些时候,企业中第一线的工作与后勤工作之间的界线并不明显,但第一线的工作毕竟能反映出企业的整个运作情况。

第一线工作包括销售员,销售经理,产品经理,工厂经理,市场经理,工长,监工和总经理等人的工作。后勤工作则包括律师,策划人员,资料员,研究与开发人员以及各种行政人员的工作。第一线的工作人员直接帮助企业赢得并保住用户。而后勤工作人员只能间接帮助企业赢得用户,留住用户。既不能赢得用户,又不能保住用户的工作人员,属于多余人员。

在大多数企业里,都把人员主要安排在行政管理部门或者销售

部门。行政管理人员尽管也需要较高的素质和才干,但他们毕竟不是企业里举足轻重的人物,企业的兴衰存亡也不依赖他们。

如果你已经干上了后勤工作,那你要心中有数,这只是一个暂时的工作岗位,一块跳板,为日后挣大钱做好准备。

在你供职的企业中,你必须清楚地了解哪些工作是第一线的工作,哪些工作是后勤的工作,一定要找到正确的工作岗位。

如何追求有效率的作风

所谓有效率的作风就是最适合当时情况的做法。所谓无效率的作风就是对所有的人在所有的情况下都使用一个模式。

做事情,可以有不同的方法。不能一个模式到处去套。

你之所以被雇用,可能是因为你表现出来的那种有主见的作风正是当时那个公司所需要的。但是,如果你不继续锤炼出更多风格的话,你很可能最终被解雇。如果你不能表现出一种能力去适应公司现在的作风,经理部门将找人替换你。上司们很高兴能够找到一个具有多种作风素质的人。这将有助于实现他们的最终目标,即保持公司的平衡和发展。

有一些作风显然是行不通的:态度生硬粗暴,不愿意倾听人家的意见,搞不好人际关系,对别人没有同情心等等。下面这些作风是有效的:做事果断,善于同别人合作,真诚坦率,能够倾听集体的意见。

如何培养创造力

创造是一个迷人的字眼,有了创造,才确证了人的价值所在。人有任何动物所不具有的创造意识,这就是喜新厌旧。越是现代人,喜新厌旧的创造意识就越强。试想,人没有这一心理,北京猿人住的周

口店洞穴就变不成当今广州的“白天鹅”；没有这一心理，就永远只会用两腿走路，绝不可能登上月球，飞向太空。总之，没有它，就不会出现人类的整个文化财富。正因为如此，创造的行为才受到人类世代的讴歌和赞美。

那么什么是创造呢？诺贝尔奖金获得者、著名物理学家阿伯特·森特——乔文吉给它下了一个通俗的定义，这就是“见他人之所见，想他人之所想”。诸如无数人看过苹果熟透落地的现象，却只有牛顿一人由此领悟出万有引力定律。如何培养你的创造力呢？这是本章的重点。这里，我们试图从反面上提几点意见和方法让你参考。根据专家们大量的实例研究认为，如果你能经常避免以下 10 种倾向，那你的创造力就可望成功发挥了。

1. 习惯性思维

在日常生活中，那些曾经在实践中被证明为有效的方法和对策可能成为一种习惯，而我们对许多事情的处理都是由这种习惯来决定的，这样是否能取得最好的效果呢？显然未必如此。这种单凭习惯或先例来决定思考和行动的方式，往往忽视了隐藏着创造契机，它对创造力的发挥是不利的。你必须凡事多问问：“为什么要这么做？”“除此之外，有何别的方法？”“如果没有这一部分，全局将会怎样？”等等问题。如此寻根究底，就一定能找出改进的途径，发掘创造力。

2. 片面观点

由于经验的积累，人们对于某些事情往往见端倪就概知全体。然而，这也会带来一种弊病——单凭表面来判断一切，不做进一步的思考。例如，某君在单位任办事员，工作勤恳，每天大家都下班了，惟有他还在处理一些没有办完的工作，就连周末假日也不例外。大家感到他的工作热情很高，这种人理所当然地常常受到赞扬。可是，如果从工作效率或是具体的工作方法来看，那他就不值得表扬。因为只有他一个人每天要加班加点，如果不是自身就是工作中或许有什么毛病。用片面的观点看待事物，会妨碍你正确了解周围的状况和

有效地收集有关信息,使创造力的发挥遇到困难。

3. 视野狭窄

一次,某工厂接到一项特殊的加工任务,要在微小的钻石上打两个孔。那些经验丰富的老钳工绞尽脑汁,依然想不出好主意,于是把难题推给一些新手去解决。结果,出人意料的是他们只花了两个钟头的时间就圆满解决了。那些老钳工,虽然有着高超的技艺,但对钻孔的新方法却想得很少,所以空有满身技艺也是无从施展。大量的统计资料表明,创造力并不一定与技术水平、专业知识水平成正比。专业知识过于集中而造成的视野狭窄,容易忽视一些有相关联系的信息,使创造力大受影响。

4. 回避问题

人有一种惰性,就是对各种变化有一种本能的抵制。人们老是说:“这是不可能的,”“那是不现实的,”总爱把现实存在当作最合理的状态,把创造力未能充分发挥看成是正常的现象。一旦有人要对现状提出挑战,便会受到各种非难,甚至被看做“空想家”、“怪癖”等等。西方有句古谚语叫做:5%的人主动思考,5%的人自认在思考,5%的人被迫进行思考,而其余的人一生都讨厌思考。这话未必准确,却在一定程度上说明了人有回避思考的倾向。

5. 目的意识薄弱

创造力决非像神话中所描绘的那样会在某一天早上突然降临到你的身上,创造力是靠充沛的创造欲望和强烈的创造动机来驱动的。大量的观察和研究都证明,创造动机不足的人,无论你怎样激励都不会有什么大的成果。创造力是个人内在的素质,必须靠自己去培养,而动机意识薄弱正是创造力埋没退化的主要原因。松下电器公司的创始人松下幸之助和本田技术研究所的本田宗一郎,以及提出喷气发动机设想的怀特等人,他们不甘于满足现状,执意进行改革,正是由于这种执着的信念,促使了他们的成功。

6. 不良情绪的障碍

如同人的思考能力一样,不良情绪也是人的一种天性。这种天