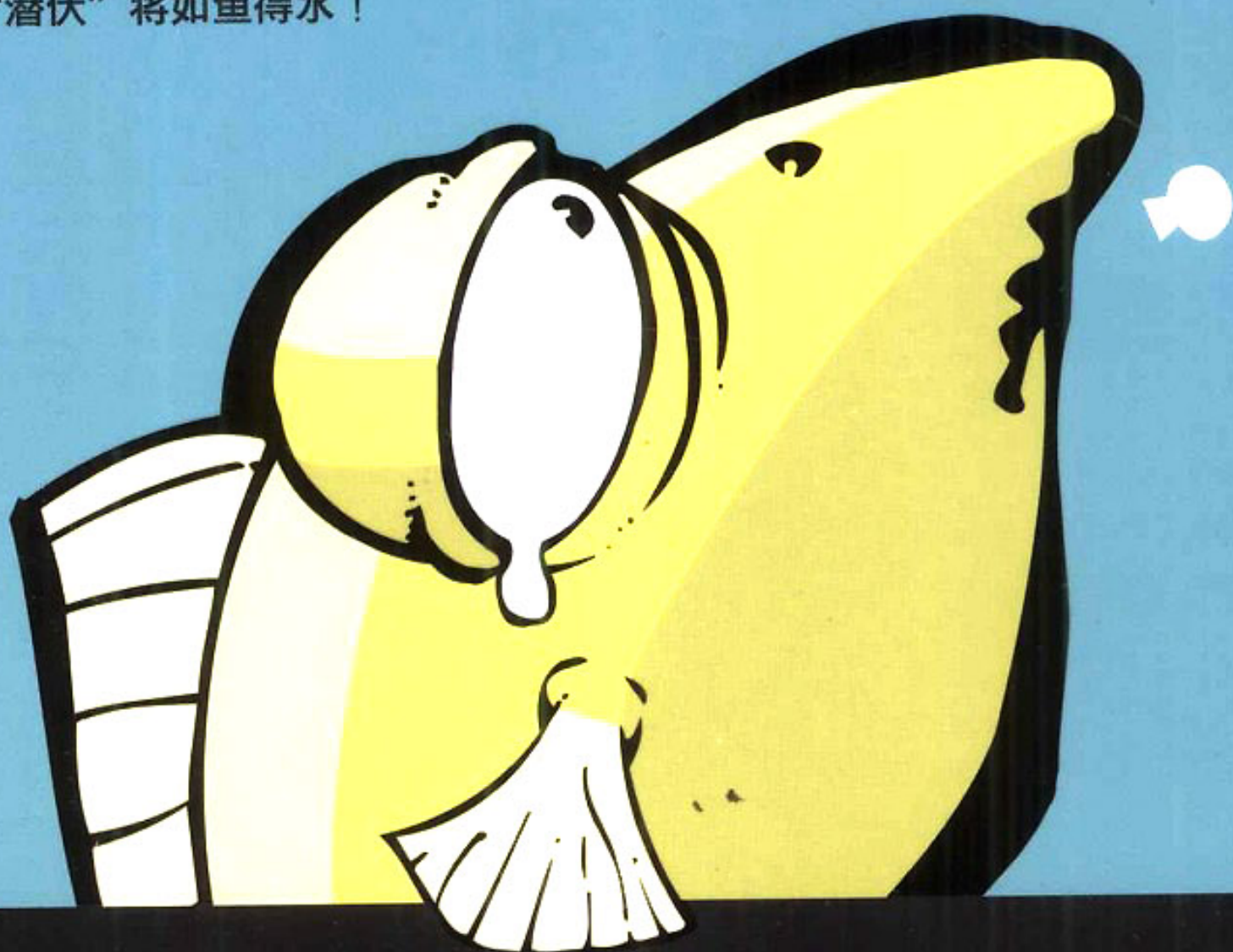


**LATENCY PSYCHOLOGY,**  
88 Most Authoritative Psychological Laws

张超 / 编著

## 为职场规避风险

掌握职场“读心术”，  
用心理学战胜潜规则，  
你的“潜伏”将如鱼得水！



# 职场潜伏心理学

——全世界最权威的 **88** 个心理学定律

<http://iask.sina.com.cn/u/1644200877> 此处有大量书籍免费下载！

仅供个人阅读研究所用，不得用于商业或其他非法目的。切勿在他处转发！

水隐醉月

## 职场潜伏的策略——

对于任何公司来说，内部总有激烈的派系斗争，忠诚度比能力更重要。

诋毁的危害就在于，大部分的人们看到的，并不是他们看到的，而是他们事先已经听说的。

潜伏办公室，要注意把情绪封锁起来，闲聊会不知不觉改变你的专业形象。

任何一个微小的触动都会成为自卑者的灾难，对自己的观点保持强有力的自信，你才会真正开始！

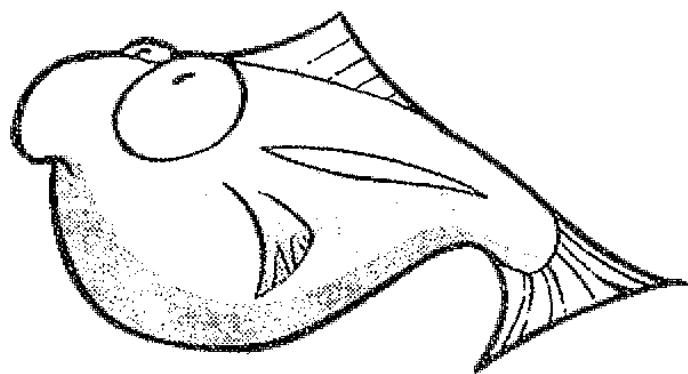


# 职场潜伏心理学

——全世界最权威的 88 个心理学定律

**LATENCY PSYCHOLOGY**  
88 Most Authoritative Psychological Laws

张超 / 编著



## 图书在版编目(CIP)数据

职场潜伏心理学 / 张超编著. —长春: 北方妇女儿童出版社, 2010.1

ISBN 978-7-5385-4334-6

I. ①职… II. ①张… III. ①职业 - 应用心理学  
IV. ①C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 004133 号

## 职场潜伏心理学

---

策 划: 宋美艳

作 者: 张 超

责任编辑: 李少伟

特约编辑: 宋美艳

装帧设计: 八 牛

出版发行: 北方妇女儿童出版社

地 址: 长春市人民大街 4646 号(130021)

印 刷: 三河市汇鑫印务有限公司

开 本: 635 × 965mm 1/16

印 张: 18

字 数: 200 千字

版 次: 2010 年 1 月第 1 版

印 次: 2010 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5385-4334-6

定 价: 24.80 元

---

版权所有 盗版必究

# 前言

## 写给潜伏在职场的人们

为什么脾气越来越焦躁，有时候无故发火；  
为什么对自己爱的人反复无常，常常觉得自己内心压抑；  
为什么时常不明所以地口舌生疮，深夜不眠。

很多人出现这样的反应都是劳心劳力的职场在生活中的投影。

看到这个说法，一定会有人反驳说，我的职场生活没有什么问题，我没有让职业影响自己的心理和心情，说这类话的人，职场心理一定是不成熟的。

人们常常不知道，自己的很多心理问题，不是来源于心灵本身，也不是来源于家庭、爱人，或者是朋友，一个人可以没有恋爱，可以没有梦想，他却不能没有工作，而且，对于大多数的人来说，一天24小时，除去睡觉8小时，大部分的时间都在做着工作和一些与工作有关的事情。

朱德庸先生有这样的一句话，让人忍俊不禁，又深刻地反映了当代人生活——你可以不上学，你可以不上网，你可以不上当，你就是不能不上班！

是的，办公室是现代人的重要场所，人们在这里赚钱养家，上班这件事变成人们生活的主题。当然，人们的欲望既然已经高起来了，压抑是不现实的，所以我们应该正面职场生活，从这件事里寻求自己的定位、自己的价值，还有别人的肯定……用自己



的智慧和对他人的了解，实现对个人职场的品质管理。

如果占生活大部分的工作时间处在不开心的状态，搞不定在工作中的人与人的关系，就会工作状况不好，收入低。当一个朝九晚五、兢兢业业的人面对自己薄薄的工资袋和巨大的生活压力的时候，他不出现上述的情况，才怪！

如此说来，工作出了问题才是心理问题的根源！所有工作问题的出现都和心理有关，无论是个体的心理，还是和别人交际的心理，事实上，职场是人的江湖，了解人的心理就是得到了至高无上的倚天剑。

有多少精明能干的高手没有输在刺刀见红的沙场，而是输在了暗流汹涌的微妙关系上，可见，每个人都需要懂得心理学规律，更深层次地吃透别人的心理和认识自己的心理。有时候，个人的坏情绪，如同感冒，虽然眼前看来只是小小的麻烦，但如果你的防御能力过于微弱，并发症就会接连不断，让职业生涯顿时险象环生。

所以说，不但要懂得怎么与别人相处，更要懂得如何调节自己的情绪，本文就选用世界上最权威的心理学定律，来为你揭开人的心灵之谜，而且，可贵的是本书从职场生涯的第一步面试开始，陪着你一路行走，对职场生活中可能出现的问题，都做了深入浅出的分析。

职场的人际关系更为重要，人际关系好，一个人的世界就会打开很多扇窗，如果不善交往，就会造成人与外界的隔阂，造成人与人之间的冷漠和同事之间的静默，而这种静默就如同水滴石穿、风吹云动般的可怕，时间长了，人与人之间似乎也就形成了一条鸿沟，再也无法拼合，再也无法填充。

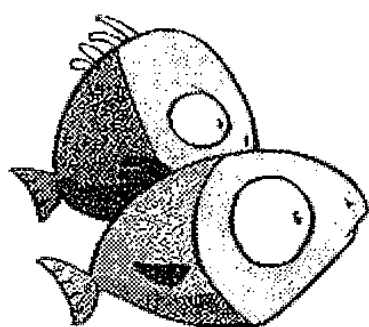
要想“如鱼得水”，也不能盲目交流。人心的深不可测，相信每个在职场中摸爬滚打的人都对此深有感触。很多职业规划专家也认为，10%的成绩、30%的自我定位以及60%的关系网络才是成就理想的标准因素。要处理好人际关系，就必须懂得复杂而微妙的心理，稍有不慎，就会使自己陷身于被动。如今，职场

人最大的挑战并非如何把工作和事务做好，而是如何将职场人际关系搞好。

抛开“心灵鸡汤”式的安抚，直接告诉你真实的职场，不再成为你受伤后的创可贴，直接给你抵挡风刀霜剑的金钟罩。告诉你公司不能告诉你的秘密，和领导、同事相处的秘诀。你将发现，原来很多现象，所看到、所理解的都只是表层，只有真相的十分之一，还有十分之九的内心活动，才是左右一切的源头。

翻开本书，从此刻，吃透人的心理，搞好你的关系，让新的职场生活带动全方位的人生体验！





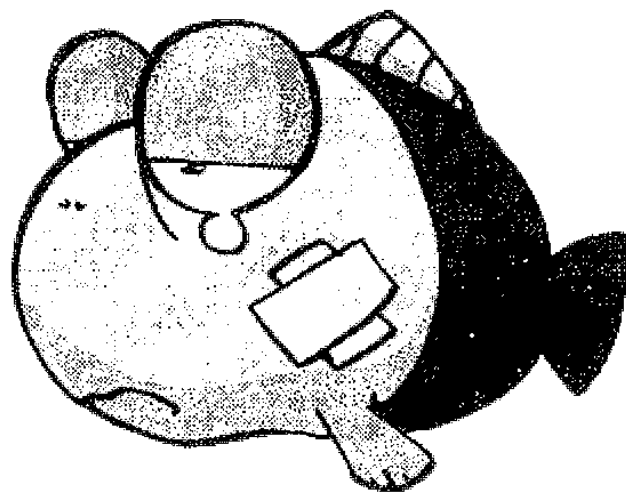
001 前言 写给潜伏在职场的人们

## 第一章 和领导搞关系——就是要抱老板的大腿

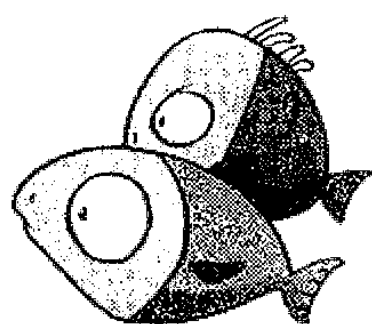
- 002 自己人效应——面试与反面试的秘密
- 005 海格力斯效应——怨恨你的领导，会把自己逼人死角
- 008 毛毛虫效应——领导期待你说“NO”
- 011 瀑布心理效应——在嘴上安个哨兵
- 014 贝勃规律——小心！不知不觉中，已经 OUT……
- 017 布里丹毛驴效应——“庸人”成为领导的内幕
- 020 刺猬法则——永远不要和领导称兄道弟
- 023 从众效应——让公司不安的“小团体”
- 026 拆屋效应——不要拒绝，你以为不可能完成的任务
- 029 鸟笼效应——加班就是那只引人联想的“鸟笼”
- 033 巴纳姆效应——你在以领导的理想为理想吗？
- 036 手表定律——好几个领导，听谁的？
- 039 紫格尼克效应——比比谁能沉住气
- 042 老鹰效应——发光要趁早，至少要让别人以为你行！
- 045 地位效应——有了职位，再提建议
- 048 踢猫效应——挨批了，再不要赔了情绪成本
- 051 反馈效应——你的沉默，会让老板很不安
- 054 视网膜效应——想升职，用脑子去观察你的领导
- 057 坐向效应——开会的时候，你会坐在哪里？
- 060 约翰逊效应——关键时刻，真正的高手会忘了自己
- 063 螃蟹效应——领导会留心的“利爪”
- 066 同态心理效应——看不透的另一面

## 第二章 搞好同事关系——从独立到相互依赖

- 070 阿伦森效应——别让别人以为你在“装”
- 073 霍桑效应——抱怨之前，先干出成绩
- 076 比马龙效应——入职，就要学会表演
- 079 晕轮效应——不怕诋毁，因为我有个人品牌
- 083 泡菜效应——和比你强的同事一起吃午饭
- 086 鲶鱼效应——小心背后的那只眼睛
- 089 圆桌效应——最和谐的会议室
- 092 安泰效应——不说我是第一，只说我们是第一
- 095 巴霖效应——轻信，被算计的开始
- 098 半途效应——他离职了，他升职了
- 101 彼得原理——别抢不属于你的骨头
- 104 成败效应——成就感，无法从“独角戏”中获取
- 107 韦奇定律——手中无剑，心中有剑
- 111 凹地效应——干掉一切对手，给同事最犀利的一刀
- 114 链状效应——潜伏办公室，想叹气的时候就微笑
- 117 金鱼缸法则——只要你在公司，你就是透明的
- 120 懒蚂蚁效应——一定不要得罪“最懒”的同事
- 123 流言的心理效应——办公室恋情，不病而死
- 126 异性效应——男女搭配，干活不累
- 129 青蛙效应——看不到危险的时候，危险降临
- 132 留白效应——没说完的话更有意味
- 135 投射效应——不当炮灰，也不过度防卫





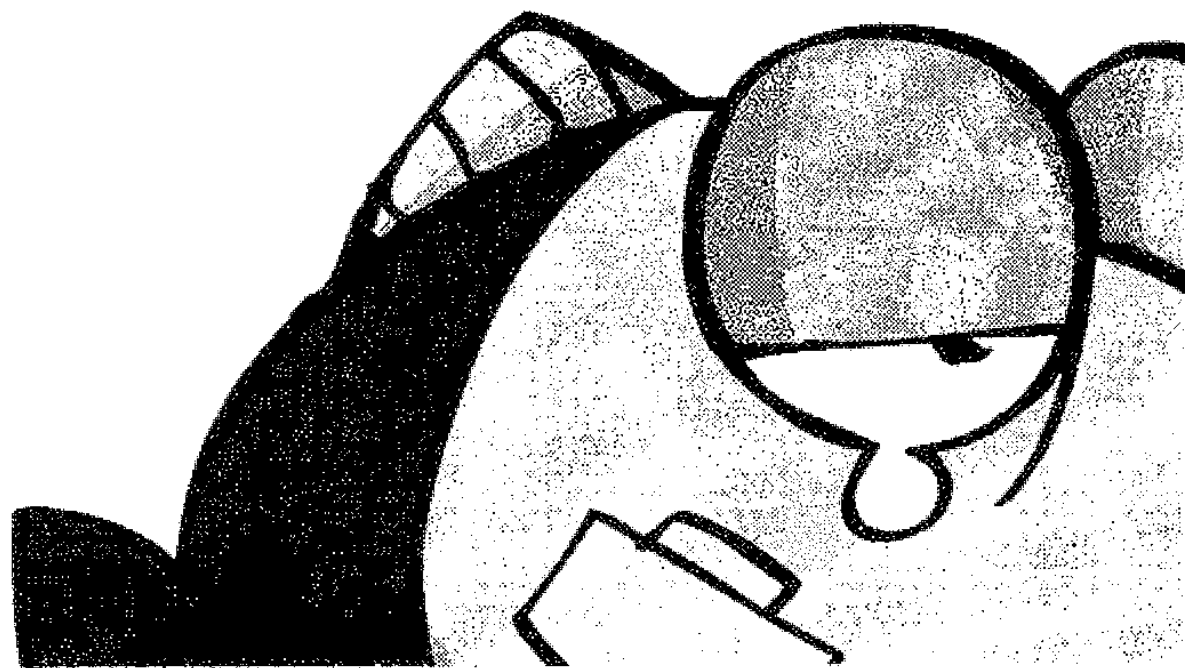


### 第三章 搞好业务关系——有手腕才有影响力

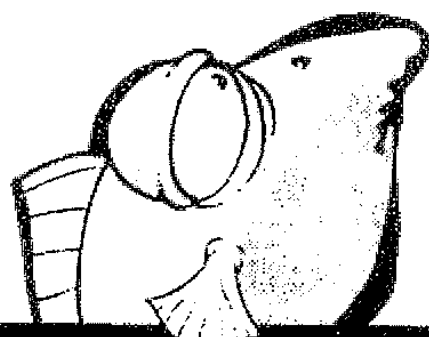
- 140 首因效应——第一印象，没有第二次机会
- 143 超限效应——你是“办公室唐僧”吗？
- 146 刻板效应——从小细节看透别人的真实性格
- 149 黑暗效应——下班时谈上班的事儿
- 152 墨菲定律——怎样处理工作中的失误
- 155 邻里效应——求人办事前，先成为他的“熟人”
- 159 跷跷板定律——合伙人，利益均衡是王道
- 162 定势效应——越老练，越危险
- 166 马太效应——积极形象，把好运吸到自己身边
- 169 共生效应——学会“偷”别人的大脑
- 172 名片效应——递出一张“心理名片”
- 175 华盛顿合作规律——想得到利益，先交出你的真诚
- 178 鲁尼恩定律——笑到最后，远离职场“近视眼”
- 181 冷热水效应——做“功夫熊猫”，制造惊喜
- 184 社会背景效应——要学会利用你的“背景”
- 187 罗米欧与朱丽叶效应——给自己一道警戒线
- 190 配套效应——让你的职场“装备”亮起来
- 193 肥皂水效应——三明治的美味沟通，“赢”的艺术
- 196 瓦伦达效应——蛋糕做大了，再考虑怎么分
- 199 归因偏差——妒忌，让人看不到真相
- 202 三分之一效应——冲出“完美”的围城
- 205 塞里格曼效应——努力到绝望，永远不会有绝望！

## 第四章 和自己相处——把最好的一面带出来

- 210 自我选择效应——第一份工作，就要为未来十年做准备
- 213 安慰剂效应——心理断乳，你必须自己去解决！
- 216 不值得定律——天底下没有圆满的工作
- 219 杜根定律：职场的一张王牌
- 222 情绪效应——请注意清洗“情绪污染”
- 225 摩西奶奶效应——带薪学习，别说自己学不会
- 228 权威效应——做好自己，轻松管理别人
- 232 蘑菇效应——想哭，成功了再哭
- 235 蝴蝶效应——绕过家庭被“职业了”的怪圈
- 238 缄默效应——犯了错，沉默就是错上加错
- 241 酝酿效应——把“放下”放入你的经验口袋
- 244 淬火效应——当你遗忘，别人也会遗忘
- 247 破窗效应——失误可以被原谅，更会被人记在心里
- 250 责任分散效应——用责任感，成就自己的不可替代
- 253 过度理由效应——涨工资了，别人
- 256 关系场效应——集体决策 PK 个人决策
- 259 酸葡萄效应——职场阿 Q，走不了太远的路
- 262 甜柠檬效应——择业，不能一条路走到黑
- 265 轰动效应——不要让公司的人记不住你的名字
- 268 威克效应——别让习惯，弄丢了饭票儿
- 271 沸腾效应——用冷静，燃烧你的第 100℃
- 274 莱斯托夫效应——个性，让成功来的更猛烈些







# 第一章 和领导搞关系



——就是要抱老板的大腿

## 自己人效应——面试与反面试的秘密

“自己人效应”是这样的一种心理反应，那就是人们常常会有这样一种心态，也就是对“自己人”所说的话更信赖。同样的一句话，别人说出来会让人怒火冲天，但是“自己人”说出来却可以让人如沐春风。

因为，在人与人的沟通过程中，一般人都会认为“自己人”的出发点和利益同自己当然是一致的，那么语言表达上的问题就不是最重要的了，尤其当两个陌生人见面，这种感觉就更为突出，当双方均有一种对方是“自己人”的感觉时，就会有共同语言。这时，两个人的观点、思想便容易被接受，并取得一致。

反之，一个人如果让别人感觉是圈子外的人，那么这种对立的关系就会破坏掉所有的默契与和谐，所以，想要搞好人际关系，懂得和别人营造这种“自己人”的感觉尤为重要。

当今职场，谁也躲不开“面试”，面试就是企业寻找到“自己人”的一场表演，是一个人面对面的对某个人或多个人的回答，在这场考试中，聪明的人懂得利用人的心理，展开“反面试”。

一个人，无论他的才能多么出众，或者他在行业里有多么丰富的资源，这些是面试者最看重的吗？NO！我要说的是，即使他对整个行业有着锐利的眼光，对世界 500 强的企业管理机制如数家珍，但是他不了解面试的这家公司自身的特点，那么再丰富的创意，都绝对会遭遇“滑铁卢”。反之，掌握了这个秘密，即使他的条件和其他的面试者相比，相对薄弱，那么不要怕，以这条原则为宝剑，他一定能够打动每一个人。



具体如何做，让我想起了一百多年前，林肯的一句古老的格言，他说：“一滴蜜比一加仑胆汁能够捕到更多的苍蝇，人心也是如此。假如你要别人同意你的原则，就先使他相信：你是他的忠实朋友即‘自己人’。用一滴蜜去赢得他的心，你就能使他走在理智的大道上。”

对于这段话，验证了一百年，也成功了一百年，让我们锁定“忠实”这个关键词，你就会发现酿成这“自己人”的“一滴蜜”，忠实就是面试中可供酿蜜的“花粉”。无论面试官的性格是严肃认真、一丝不苟，还是随意爽朗、难以把握，都可以用忠诚传达出忠实的感觉，搞定那个坐在对面的人！

对于任何公司来说，内部总有激烈的派系斗争，忠诚度比能力更重要。只有把握住面试的最关键点，才能在趋之若鹜的面试者中，立于不败之地！

讲一个真实的例子给你听：

张为永远忘不了那一天面试时的情形。

那天，他拘谨地坐在面试官的对面，汗水正悄悄渗出衬衣。张为认为自己昨晚做的工作已经非常充分了，但是面前的考官，洒脱随意，根本没有看他的简历，只是随意地提问，这让张为绝望，他围绕着简历准备的提问和回答全部派不上用场了。

张为已经预感到对方对他失去了信心，但是张为知道这份工作能给自己带来巨大的收入和业内最宽广的平台，他不想放弃，于是面试即将结束的时候，他做了一个最正确的决定。

张为故作镇定地对面试官说：“我能和您交换一下名片吗？”

他看到对面的人愣了一下，然后也礼貌地互换了名片。

当晚，张为拨通了这个和自己发展生死攸关的人的电话，他撒了一个“谎”，说：“很抱歉！今天我的表现很糟糕，其实面试之前，我已经参加了另外一个公司的面试，而且非常顺利，我以为自己明天就可以去那家公司上班了，所以，在面对您的问题的時候，我的心态就有些漫不经心。但是，通过今天的面试，我被

您的魅力所征服，我改变主意了，我现在就想在您的手下好好干。”

手机的另一面果然传来爽朗的笑声，张为接着说：“是的，那时候我还惦记着另外的公司，但是面试回来的路上，我认真地考虑了一下，好公司不如一个好老板，我以后好好当您的徒弟，衷心为公司服务。”

后面的聊天就随意了起来，挂上电话的时候，张为并不知道等待自己的是什么，可是，“自己人效应”是被验证过无数次可以成功的金科玉律，这一次，也不会失败。一周之后，张为接到了该单位人事部的通知，正式踏入了自己梦想的公司。

现在的张为，坐在那张熟悉的椅子上开始面试别人，而且，他同样坚守着这样的一个原则，那就是培养自己人。

## 心理学专家支招

面试就是一场表演，从这个角度而言，每个人的表演效果就是让企业寻找“自己人”的过程，这就是面试与反面试的秘密。

面试前，一定要摸透这家公司和领导人的底细。如果你所有的方法都不幸失败，不到最后关头，都不要轻易放弃，你可以尝试与公司最大的领导联系，表明你对公司仰慕的态度。当然，大领导是没有时间处理招聘这个小环节的，那么他就会委派给人事部门处理，那时候，接到领导的电话之后，人事部门不懂得你和领导之间究竟是什么关系，自然已经把你当做“自己人”。

## 海格力斯效应——怨恨你的领导，会把自己逼入死角

关于海格力斯效应，是由这样一个故事得名的。

在希腊神话故事中，有一位大力士，他的名字叫海格力斯。有一天，他走在坎坷不平的路上，看见脚边有个像鼓起的袋子样的东西，挡了他的路，于是海格力斯便踩了那个大袋子一脚。

可是，让海格力斯非常吃惊的是，那个袋子发生了神奇的变化，它不但没被海格力斯有力的一脚踩破，反而膨胀起来，并成倍成倍地增大。

这更加激怒了英雄海格力斯。他立即拿起了一根大木棒砸那个袋子，可没想到的是，这一次，这个大袋子飞快地膨胀起来，居然膨胀到把路也堵死了。

海格力斯非常无奈，想不到这个袋子因为他的打击而膨胀报复了他，海格力斯正不知道该怎么办的时候，一位圣者走到海格力斯跟前，对他说：“朋友，这个袋子叫做仇恨袋，如果你恨他，它会更加地报复你，膨胀起来与你敌对到底。但是你不惹它，它便会小如当初。”

人与人之间也是如此，仇恨袋开始很小，如果你忽略它，矛盾化解，它会自然消失；如果你与它过不去，加恨于它，它会加倍地报复。在职场中，我要强调的一点是：一个人，如果怨恨自己的同事，会得到报复，但是如果怨恨自己的领导，得到的就是毁灭性的报复。

坦白说，员工和领导的关系没有完全融洽的，工作中的领导和被领导的关系，就是最正确的领导和员工的关系。没有哪个员工在工作中能保证永远不被自己的领导批评，这时，一定要有正

确的态度，那就是冷静思考，思考这样的一个问题，那就是领导批评你的目的是什么？

是为了让你难堪，为了让你难受，为了让你颜面扫地？还是为了让工作顺利推动下去，让你不再犯同样的错误。这些问题，如果你足够的冷静，你应该有正确的答案。很多时候，员工看到的都是工作中的细节，但是缺乏大方向上的把握，领导要为整个公司的运营负责，站到了一定的高度。

如果员工理解了这一点，工作环节就会顺畅，如果不理解，那么至少也该知道服从，打仇恨袋，伤害的只能是自己。

雅姿在工作中，吃了大亏。

她的工作是网页设计，雅姿的能力是不容置疑的，而且对待工作认真负责，还时常有令人眼前一亮的创意。

有一次，她和领导产生了矛盾。雅姿为了让网页能将产品成功外销到公司的新市场，费尽了心力，每到晚上她都主动加班，坚持自己的设计一定要出最好的效果，对于制作中的每一个小细节她都认真地处理。

可是，距离客户约定的时间越来越近了，领导找到了雅姿，让她在限定时间做出来。雅姿有自己的坚持，终于延后了几天，在客户不满的时候递交了方案。对此，领导没有表扬雅姿的夜以继日，而是因为工作流程的不顺畅，在团队聚会时批评了雅姿。

这一次的批评让雅姿记在了心里，一方面雅姿从此能够准时地递交方案了，可是另一方面，雅姿始终对老板的批评有所抱怨，有时候在和客户的沟通中，她就流露出一不满，对客户讲有的细节做得不够好，是因为自己的领导根本不懂得设计，而且为了更快地接活实现利润，领导也会让她赶工，这样质量就难免下降。

在雅姿和客户的沟通中，她赢得了所有客户的好评，但是她在公司很明显地被“边缘化”了。不知道为什么，雅姿发现自己无论有多少客户，无论工作多出色，她就是拿不到丰厚的奖



金，也并未得到提升，公司开会时，领导对她公开怠慢，这让她的的工作环境也恶劣了起来。因为同事们都是看领导脸色行事的，于是雅姿在公司越来越被动，她终于在反思中懂得了自己失误在哪里。

没有一个领导不关注自己的客户，要知道还有很多客户本身就是领导的朋友，领导不可能不知道员工在客户面前对自己的评价。如果记恨领导，在客户面前损害了领导的威严，那么领导的报复就会立竿见影。雅姿也非常后悔，她终于懂得了身为一个老板，要承担所有公司的成败，主观意识肯定很强，她不该因为记恨领导，以至于毁了自己的前途。

## 心理学专家支招

在公司里，无论遇到什么样的事情，无论自己的领导是什么样的，一定要记住一条铁律，那就是，如果一个人和自己的领导作对，即使是心理上和自己的领导不融合，那么他也一定会被赶出公司大门。

只有在心理上懂得领导是必须尊敬的人，在和领导产生矛盾的时候，放下“仇恨袋”，发自内心地认可领导的权威地位，懂得领导做事的初衷并不是为了难为自己，才能更好地工作，在公司扎稳脚跟。

在这里，还要提一点的是，很多人都有这样的疑问，那就是如果领导没有给你想要的待遇，最正确的做法是什么呢？如果你还想得到你想要的，你应该克制自己内心的不满，无论你心里有多少不满，在领导面前，都要努力做出毫不介意的姿态，强迫自己用更积极的心态工作，这样才能笑到最后。

## 毛毛虫效应——领导期待你说“NO”

心理学上有这样一种效应，在生活中也非常多见，这就是“毛毛虫效应”。

这是法国心理学家约翰·法伯通过实验得到的道理，他把许多毛毛虫放在一个花盆的边缘上，围成一圈，然后又在花盆周围不远的地方，撒了一些毛毛虫喜欢吃的松叶。

约翰·法伯发现，毛毛虫开始一个跟着一个，绕着花盆的边缘一圈一圈地爬行，一小时过去了，一天过去了，又一天过去了，这些毛毛虫还是夜以继日地绕着花盆的边缘在转圈，它们就是没有办法摆脱这个怪圈，摆脱自己的队形，找到松叶。就这样，毛毛虫愚蠢地跟着自己的队形前进，最终居然就饿死在离自己近距离的松叶旁边。

这听起来令人觉得可悲，其实，约翰·法伯在做这个实验之前，他也曾经设想，毛毛虫一定会很快厌倦这种毫无意义的绕圈，马上就会奔向花盆旁边的松叶，但是，没有一个毛毛虫从队形中脱离出来，它们习惯了跟着队形前进。

还有一个关于旅鼠集体自杀的故事，讲的也是“毛毛虫效应”。传说有这样的一种动物叫旅鼠，这种动物是巴菲特等投资大师开涮最多的动物。它们最特别的是会自杀式的季节性迁徙，一大群的旅鼠排着队、盲从地向海边走去而淹没在海中。前面的旅鼠已经葬身大海，但是后面的还不会停下来，它们会一直向前。关于这个现象，大师巴菲特还有句妙语：当惯性起作用的时候，理性通常会萎缩。

旅鼠自杀在本质上和毛毛虫效应如出一辙，这个悲剧就在

于，只要有一只毛毛虫脱离出来，打破常规，就不会有集体毁灭的悲剧。

这个心理学效应在职场中给人们的启发是巨大的。

没有一个人敢说自己身在职场，不揣摩领导的想法，但是大部分的人都不得其法，认为老板最喜欢的员工就是一味地服从、讨好领导。事实并不是这样的，领导更加了解“毛毛虫效应”的可怕性，他们更了解在从众这方面，人比毛毛虫和旅鼠都好不到哪里去。

领导们身处高层，每一个决策都关系到企业的生死存亡和切身利益，没有人有资格认定领导层的人只喜欢应声虫，而不希望自己的员工能靠着冷静的头脑成为自己的左膀右臂。这是一个很有意思的现象，就像很多女人总是不懂得如何留住男人的心，但是坦白说，和古代的妃嫔们取经吧，武则天不是仅仅靠着美色就打动皇帝的，她有着清楚的头脑，让皇帝也依赖。

当然，这和服从的理论并不违背，重要的是，前方真的有“松叶”！

方青宇是单位里最不起眼的人物。

一个偶然的机会，他陪同公司的大领导张先生一起去外地谈一个大项目。

大家都认为方青宇是个陪衬品，因为和政府部门谈的大项目，所有沟通的进程和节奏都是由张先生掌握的。

但是没想到谈判遇到了瓶颈，张先生的产品虽然占有很大的优势，但是因为有另一家公司也正在进行同样产品的开发，于是本来应该很顺利谈下来的项目，突然遇到了阻力，张先生事先也没料到会出现这样的情况。

于是，他马上召集随行的人员，开了一个小会，讨论应该怎么办。大家的意见都是采取降价的措施，这样可以保证项目顺利进行下去。

大家商议完，张先生例行公事地问了一句：“大家还有别的

意见吗？没有异议，我现在就过去谈降价这个事情。”

没想到方青宇当时站了出来，说：“张总，我认为这个项目，我们不要轻易降价，因为如果我们调价，损失的将是几千万的项目。”

就在大家非常吃惊的时候，张先生马上说：“说出你的理由。”

方青宇说：“现在还没有具体的数据和形式分析报告，因为您说现在就要去谈降价，所以我简单说下我的想法。在我看来，我们做这个项目，是为了实现公司的利润，所以我们不能轻易降价，而对于谈判对手来说，他看重产品的原因不是用来赢利，而是政绩。”

这番话说完，张先生也立即冷静了，他也分析了客观的原因，的确，在其他公司还没有开发出产品的时候，它们根本就不是竞争对手，而只是“假想敌”。因为方青宇及时的否定和提醒，让他冷静下来思考。

后来，事情的发展果然如方青宇说的那样，公司在没有分文降价的情况下，顺利签单。也因为他这次的勇气，使他获得了张先生的无限信任和器重，事业也有了突飞猛进的发展。

## 心理学专家支招

当一个人和大多数人一样去讨好自己领导的时候，那么，他就必然丧失了领导对自己的好印象和信任。因为领导看的讨好太多了，他会把这个人也当做溜须拍马，没有真才实学的小人。

没有哪一个掌握着公司发展的领导，是靠着员工的恭维生活的，他们最需要的就是，在自己举棋不定的时候，或者在自己做出错误判断的时候，有人能站出来，给出中肯的参考和意见。

当然，如果你有好的创意和想法，要对领导说“NO”，也要注意自己的态度，而且最好用数据和客观的实例，帮助领导做好正确的分析。



## 瀑布心理效应——在嘴上安个哨兵

瀑布心理效应是一种非常生动的心理学的现象。它指的是，人们的交往和沟通中，别人说了一句非常随意的话，却引起了听话的人很大的心理反应，也就是说话人，这位信息发出者的心理比较平静，但传出的信息被对方接收后却引起了心理的失衡，从而导致态度行为的变化。这种“说者无意，听者有心”的心理效应现象，正像大自然中的瀑布一样，上面平平静静，下面却浪花飞溅。

职场也是如此，人们表面波澜不惊，内心却暗流涌动。别人可能在不经意间得罪你，你也有可能在不经意间得罪别人。生活中这样的例子很多，例如周围的同事穿了件新衣服，别人都称赞“漂亮”、“好看”之类的话，唯独有人说：“你太胖了，这件衣服并不适合你。”

这话一出口，说的人觉得仅仅是发表个人看法，但是会搞得当事人很生气，而且周围大赞衣服非常漂亮、合适的人也会很尴尬。简简单单的一句话，引起了所有人内心的不满，最终，不注意说话尺度的人，就会被排除在集体之外。

瀑布心理效应的确能给人们带来很大的警醒，还有一种严重的情况是，如果一个人思想松懈，说话随便，说了不该说的话，有意或无意地造成公司的泄密，那么，轻者会使上司的工作处于被动，带来不必要的摩擦，重者会给企业造成极大的伤害，造成不可挽回的后果。

只要人多的地方，就会有闲言碎语。说话一不小心就会成为惹祸的源头，所以不要在同事面前评论领导，并不是说领导没有

错，只是他的错误不能由你来批评。除此，还要特别注意的是和领导之间的对话，和领导说话，一定要非常谨慎，无论本意是好是坏，领导不会去分析你的本意，他们会从你的语言中捕捉你的内心。

曲近峰年轻干练，进入企业不到两年，就成为主力干将，是部门里最有希望晋升的员工。领导方经理也非常看重他。

有一天，方经理把曲近峰叫了过去：“近峰，你来公司也快两年了，这两年里我也带你做了不少的项目推广，现在公司开展一个新项目，就在河北，我没有时间安排了，这样，就全权交给你负责吧！”

听到领导的安排，曲近峰欢欣鼓舞，公司的位置在北京，他决定好好组织一次，带大家一起去河北做项目推广。经过了周密的考虑，曲近峰考虑到一行好几个人，坐公交车不方便，人也受累，会影响同事们的精神状态；打车一辆坐不下，两辆费用又太高；还是包一辆车好，经济又实惠。

曲近峰却没有直接去办理。职场的经验和敏锐的观察力让他懂得，遇事向上级汇报是绝对必要的。于是，曲近峰来到经理办公室，向方经理汇报自己的安排，他说：“方经理，您看，我们今天要出去，这是我做的工作计划。”曲近峰把几种方案的利弊分析了一番，方经理频频点头，表示同意，接着，曲近峰说：“我决定包一辆车去！”

说完，曲近峰发现，方经理的表情在瞬间发生了变化，他突然开始很严肃地说：“包车的费用还是比较高的，我看你们还是买票坐长途车去吧！”曲近峰愣住了，他万万没想到，一个如此合情合理的建议竟然被方经理拒绝了。

曲近峰大惑不解，因为方经理从来没有在这样的小事上和员工计较过，况且对于推广这样重大的事情来说，区区包车费更是九牛一毛，思前想后，曲近峰终于知道问题出在哪里了，就在那一句“我决定包一辆车”这句自作主张的话上。

在领导面前，说“我决定”是最令领导反感的。领导才是最高决策者，无论事情的大小都有必要听取他的建议。即使有的事情只是一些零星的小事。通过这件事，曲近峰又成长了一步。

况且，方经理对他说话的时候，也是非常注意用语的，而且用鼓励的口气亲切地说话，这一点的确值得学习，从此，曲近峰从态度上端正了自己，后来在工作中，他请示方经理的时候，更加谦虚谨慎，当方经理问他意见时，他也会很谦虚地说：“这个问题，我有个不完善的意见，是……您看可以吗？”

两个月后，方经理很放心地交给曲近峰一个部门，因为他相信这个年轻人谨慎细心，可以独当一面了！

## 心理学专家支招

人在职场中，不可能不说话，一个冷漠的、沉默寡言的人同样让人感觉枯燥无趣，但重要的是，说话的时候，要注意别人的心理，在自己的嘴上安个哨兵。

不要在背后说人闲话，闲话就像噪音一样，影响人的工作情绪，同时也影响你的人际关系。办公室是一个是非之地，一句话不慎就有可能引来一场是非。所以在办公室涉及他人的话题，说话一定要讲究技巧，以免招来麻烦。

还要注意，和任何人的沟通都不要过于情绪化，要知道主观臆测、信口开河，往往会把事情办糟。不能控制情绪会给人不稳重的感觉，客观才能得人心。这里说的客观，就是尊重事实，实事求是地反映客观实际，应视场合、对象，注意表达方式。

## 贝勃规律——小心！不知不觉中，已经 OUT……

贝勃规律讲的是这样一个道理，那就是第一次刺激能缓解第二次的小刺激。拿这个实验来说，一个人右手举着 300 克的砝码时，马上在他左手上放 305 克的砝码，他并不会觉得有多少差别。直到左手砝码的重量加至 306 克时他才会感觉有些重。

如果这个人右手举着 600 克的砝码，这时左手上的重量要达到 612 克他才能感觉到重了。也就是说，原来的砝码越重，后来就必须加更大的量才能感觉到差别。

在生活中，类似于这个实验的心理现象也非常容易理解，打个比方说，一份报纸 1 块 5 毛钱，可是，突然，这份报纸涨到了 5 块钱一份，那么，你一定会觉得不可思议，无法接受这个事实。

但如果是买房子，原来的房价是 50 万，突然 50 万的房产涨了 50 块，后来又 500 块，可能你都不会觉得接受不了，人们的这种心理就是贝勃规律。人们一开始受到的刺激越强，对以后的刺激也就越迟钝。

商业谈判中，这种现象很多见，例如从一开始就给对方提出令人难以拒绝的优厚条件，等谈判基本结束后，再慢慢道出一些不好的细节并使对方接受，也是以贝勃规律为基础的。对方被一开始的优厚条件所诱惑，对后来才知道的不好的部分也就会较轻易地接受了。

职场中，贝勃规律更是不可小觑，最可怕的是，领导可以利用这个规律，不知不觉地除掉自己的“心腹大患”。



白晓杰是给领导开小车的司机，常年为公司的总经理开车，深得公司领导的信任。总经理也对他非常照顾，有时候，也常常将别人送的礼品分一部分给他。

后来，上级主管又派来一位领导担任副总职务。这位副总不会开车，于是公司就让白晓杰给副总当专职司机。

也许因为一开始就带着情绪，而且，给副总开车和给老总开车的待遇的确有所不同，白晓杰就常常感觉心里不舒服，有时候，副总找他开车时，他也磨磨蹭蹭的。

后来，发生了一件很严重的事情。副总急着到机场接一位很重要的客户，但白晓杰的车却迟迟没到。等白晓杰的车到机场的时候，这位大客户已经很不耐烦地等了半个多小时。

回公司后，副总对白晓杰进行了严厉的批评，由于长期对该副总的不满，白晓杰与其争吵起来，造成了很坏的影响。由于这件事情，白晓杰就成了副总心中的一颗钉子。

但是白晓杰依然故我，他知道公司不能轻易开除员工，况且，他顶撞的也不是老总。可令他没想到的是，由于一些原因，老总被调去了外地的分公司，原来的副总被提拔上来。副总想做的第一件事情就是让白晓杰出局！

他和单位人事部门商量，但是人事部门说根据《劳动合同法》规定，劳动者严重违反用人单位规章制度的，用人单位可以随时解除劳动合同。但以严重违反用人单位规章制度解除劳动合同的前提是用人单位必须有制度，否则是不可以以该条款来解除劳动合同。

人事部门分析了一下，白晓杰的行为虽然非常过分，居然公开与老总作对，但是顶撞领导在法律上不能成为严重违反规章制度的行为，而且这带有很强的主观性，不能让这种主观条件作为严重违反规章制度的条件。

究竟怎么办？人事部门为了配合新总经理的工作，于是，恶化了白晓杰的工作环境，将他调职为接送客户的司机。这时，白晓杰才感到事态的严重，有的时候，明明客户不要求接送，但是

领导会安排他接送，有的时候，明明稍微等一会儿，可以同时把两个客户送走，但是领导却让他分批送走客户。

工作调动的不顺心，让白晓杰对这份工作更加麻木，再加上恶化的工作环境，更让他不想配合，于是，没过多久，白晓杰自己给公司递交了辞职书。

## 心理学专家支招

贝勃规律经常应用于经营中的人事变动或机构改组等。不可否认的是，法律上的规定的确让公司不能够随便开除员工，但是一家公司，或者某个领导要想赶走被视为眼中钉的人，还是有方法的。

例如，先对与这些人无关的部门进行大规模的人事变动或裁员，使要开除的员工习惯于这种冲击。然后在第三次或第四次的人事变动和裁员时再把矛头指向想开除的人。很多人受到第一次冲击后，对后来的冲击已经麻木了，离职的时候也不会有太大的情绪，甚至会因为厌倦公司的变动而自动离职。

所以，对于个人而言，在工作中，虽然不必如履薄冰，但是一定不要盲目地相信，只要和公司签了合同，什么样的工作态度，领导都可以忍受。这个世界，最不缺的就是借口。当一个员工花上一小时的时间，研究怎么对付领导的同时，领导可以专门地，花上一整天的时间，研究怎么开除他不再满意的员工。所以不必怀疑，领导有足够的力量，让一个他不喜欢的人在不知不觉中被 OUT！

## 布里丹毛驴效应——“庸人”成为领导的内幕

布里丹毛驴效应是心理学家布里丹提出的一种理论，那就是人们在决策过程中容易出现那种犹豫不定、迟疑不决的现象。

布里丹是巴黎大学教授，由于他证明了两个相反而又完全平衡的推力下，要随意行动是不可能的，而名声大噪。流传的一个故事是：布里丹养了一头小毛驴，他每天向附近的农民买一堆草料来喂养，有一天，送草的农民好心地多送了一堆草料，放在旁边。

可是想不到的是，毛驴站在两堆数量、质量和与它的距离完全相等的干草之间，反而没有马上采取行动去吃草料，而是为难坏了。它虽然享有充分的选择自由，但由于两堆干草价值相等，客观上无法分辨优劣。于是，这头可怜的毛驴就这样站在原地，一会儿考虑数量，一会儿考虑质量，一会儿分析颜色，一会儿分析新鲜度，犹犹豫豫，来来回回，非常的痛苦。

布里丹效应和这个故事给了人们很大的启发，因为在每一个人的生活中也经常面临着种种抉择，如何选择对人生的成败得失关系极大，有一句话叫“少则得，多则惑”，人们在有很多选择的时候，都希望得到最佳的抉择，所以就会在抉择之前反复权衡利弊，再三仔细斟酌，甚至犹豫不决、举棋不定。

真实的情况是，机会稍纵即逝，并没有留下足够的时间让人们去反复思考，最重要的是当机立断，迅速决策。如果犹豫不决，就会两手空空，一无所获。

大家一致认为领导于正林只是一个有钱的“庸人”。

他是一个房地产公司的外聘总监，据说在商场打拼多年。照理说，员工本来是很佩服他的，可是随着接触，员工们发现关于房地产的分析，很多的知识于正林都不懂，当员工向于正林汇报的时候，于正林根本就不会仔细研究员工递交的数据，也从不检查公司财务做的账目。

还有，公司有大客户看房子的時候，客户提问的问题都很专业，于正林经常都是让手下的得力人员去回答问题。直到要决定生意是否合作，于正林才会出马决定。财大气粗、给出优厚条件的客户，于正林未必会和他签约；而有的客户，大家觉得给出的条件一般，于正林反而会去签约。

于是，员工们最不明白的问题就是为什么这样的“庸人”可以坐在这么高的位置上。后来发生的一件事情，更让大家费解。

公司拿出了一笔资金投入一片地产，根据辛辛苦苦的分析 and 严谨的推论，大家一致认为选择A地区，具有很大的升值空间，可是于正林就看中了B地区。大家一考察，发现B地区人口稀少，房地产发展机会渺茫。房子建好了也可能没人来住。

但是于正林决议投资B地区。他认为B地区有着天然的优势，很多城市的人们都厌倦了城市里的喧嚣和忙碌，一定会喜欢在B地区安置生活。

各有利弊，大家争议了很久，但是因为A、B地区都有客户竞争，于是于正林毫不犹豫地拍板投资B地区，这让大家非常的气愤，觉得于正林一意孤行。后来，甚至有几个专业知识特别丰富，早就“瞧不起”于正林的人辞职。

于正林很平静地给员工办理了离职手续，用领导的魄力解决了这样的一个状态，他在开会的时候，只说了简短的几句话，他告诉大家，他敢于有这样的判断，也敢于承担任何后果，他本人不愿意多解释，因为在成果没有出来之前，一切都是枉费心思。

果然，过了不到一年，形势发生了逆转，随着城市包围农村，为了迎合城市人的生活，于正林在B地区开发了农家乐，越

办越火，取得了重大的成果。由于B地区是低投入、高收入，收入就远远超过了投资A地区的收益，让曾经质疑的人刮目相看。

大家这才明白，原来错的人是自己，庸人也只是自己，领导之所以成为领导，重要的不是专业知识，而是面对两件事情的时候，能够有决断的勇气、高瞻远瞩的眼光！

## 心理学专家支招

在职场中，有不少人抱怨领导的时候，都会有这样的感觉，那就是领导的能力并不强，只是机遇好，或者一些别的原因，才让专业知识不强的他坐在了一个比自己高的位置。

事实果然这样吗？很多时候，领导有不为人知的一面，他不需要有多强的专业知识，因为他不是某个专业的技术员，他是要懂得统筹安排、懂得决策，并且要为自己的每一个决策最终承担责任的人。

打个比方说，如果有一个领导，专业知识很强，但是本身特别没有主意，做事情也怕担责任，比员工还害怕承担后果，员工问什么的时候，他只会说：“等我再找上级批示，然后回复你。”这样的“人才”领导会比误以为的“庸才”领导更让人郁闷。

这就是说，只要能够对一件事情敢于拍板，他就超过了普通员工做事的衡量和勇气，况且，对于个人来讲，你可以选择公司，但是上司是流动的，你不能选择你的上司会是谁。员工的工作归根结底是为公司的利益，也完全围绕着企业的管理者展开，要懂得领导真正的作用是什么，做出积极的配合，坦白说，你的行为需要对领导解释，但是如果老板的决定，你暂时不能够理解，那么就只有唯一的选择，那就是保持敬畏之心！



## 刺猬法则——永远不要和领导称兄道弟

刺猬法则顾名思义，来源于一个和刺猬有关的故事。

为了研究刺猬在寒冷冬天的生活习性，生物学家做了这样一个实验，他把十几只刺猬放到户外的空地上。因为寒冷，这些刺猬被冻得浑身发抖，为了取暖，它们想了一个办法，那就是所有的刺猬紧紧地靠在一起。

可是靠在一起的时候，问题出来了，因为忍受不了彼此身上的长刺，刺猬们又不得不马上分开。可天气实在太冷了，后来，它们又再次尝试靠在一起取暖。然而，靠在一起时的刺痛使它们不得不再度分开。就这样反反复复地分了又聚，聚了又分，不断地在受冻与受刺之间挣扎。最后，刺猬们终于找到了一个适中的距离，既可以相互取暖，又不至于被彼此刺伤。

对于人来说，这个法则同样具有重要的意义，三国演义开篇即道：凡天下事，分久必合，合久必分。人与人的距离同刺猬没有任何分别，走得太近，人们对彼此的要求就会提高，一旦对方无法满足自己的心理要求，就会出现裂痕，这里尤其要讲到的是，职场中员工和领导的关系。

对于职场人士来说，这个道理更加重要。无可否认的是，领导和下属的关系，就是领导与被领导，无论员工做了什么样的贡献，都不要偏离了原来的这个轨道。只要偏离，对不起，你只有走人了。

不要和领导称兄道弟，在这个法则中不再是忠告，而是警告！也许在酒桌上，领导拍着你的肩膀称兄，你却不可以反搂着他道弟，老板可以喝醉了胡说，你却不能跟着发狂。这个称呼只

能在酒桌之上，离开了酒桌，你千万别以为你就是老板的兄弟了，你要沉下心来，研究老板刚才说的话，哪一句才是他内心的要求。

朱文杰是温主管踢球时认识的，后来他就被温主管看重，来到了公司。

朱文杰和温主管打球的时候，就发现温主管为人的特点。比如说，天太热，需要买水，温主管从来不掏钱，朱文杰买回来后，他只说声谢谢，拿过水就喝。抽烟的时候，也总是抽别人的烟。通过这些观察，朱文杰看出温主管是一个非常爱占小便宜的人，于是进入公司之后，他便更加给温主管便宜占。

周六、周日的时候，朱文杰不但陪温主管一起打球，而且还常常请客吃饭，每次朱文杰出差回来，从来就没有空着手去看温主管。终于有一天，酒过三巡，温主管非常高兴，他真诚地拍着朱文杰的肩膀说：“兄弟，在咱们公司，我把你当成自己人一样。”

这让朱文杰非常兴奋，赶紧拜温主管为大哥，而温主管拿到了好处之后，也总要“意思意思”。一次，趁经理高兴的时候，就替朱文杰说了几句好话，朱文杰的薪水很快就被提上来了，果然是“兄弟情深”。

朱文杰也经常发工资的时候，买点好酒好菜一起去温主管家里吃饭，就像在自己家里一样。可朱文杰这个人有一个非常不好的嗜好，就是好赌，有一次，输了钱竟向温主管的老婆借钱。

温主管本来就是那种一毛不拔、净占别人便宜的铁公鸡，对朱文杰凭着和他有点交情就随意打自己算盘的做法相当恼火。他心里想，烂泥扶不上墙，就想暗暗地和朱文杰断绝来往。但是温主管同样是一个非常有心计的人，他表现上很平静，对朱文杰说：“我刚把钱借给了我老家的妹子，对不住你了，兄弟，有困难找别人借借看。”

谁知第二个月，朱文杰发生经济危机时再次偷偷向温主管的

妻子提出借钱。温主管当然不愿意，又以种种理由推卸。可是朱文杰不知死活，前后多次去温主管家借钱，真让温主管怒火中烧。

结果，朱文杰拿到了一张辞退通知。理由是阿强的一次迟到。对于这次迟到的处罚，温主管没有罚朱文杰的钱，只是很“语重心长”地对朱文杰说：“兄弟，你的迟到，我管得了，可以不罚你的钱，但是炒你是经理的意思，我也无能为力。”

哪个领导不会演戏？尤其在朱文杰面前。温主管在朱文杰感激涕零的时候，果断地开除了这个“兄弟”。

## 心理学专家支招

想一想和领导走得太近，工作将有多么的被动。

即使不做出格、让领导为难和反感的事情，也要想一想其他人的看法——如果走得太近，想和领导一起吃吃饭，其他人会怎么看；如果想和领导一起打高尔夫，同事又会怎么看？

大家会认为，这是迫于领导的压力，不得不谄媚讨好，做一个 24 小时奉陪的小跟班。明明同事之间正在讨论一个话题，但是不知道传到领导的耳朵里会有什么样的作用，于是，见到了领导的“心腹”，自然三缄其口。

就这样，领导的“心腹”逐渐地就被“边缘化”了，尤其，当领导颁布让员工不满的制度的时候，大家就会拿这个人出气。而且，最危险的是，领导可以随时离职，去其他地方接着做领导。可是新领导来了，会怎么处理这个前任的心腹呢？

所以，领导就是领导，任何时候，都要保持绝对的距离，对于领导和员工的关系来说，距离是为了更好的保护和尊重！

## 从众效应——让公司不安的“小团体”

从众效应是这样的一种心理学概念，也就是说一个人在真实的或者猜测的群体压力下，在思想上或行动上以多数人或权威人物的行为为准则，进而在行为上努力与之趋向一致的现象。也就是通常人们所说的“随大流”。

从众是一种普遍的社会心理现象，从众效应既包括思想上的从众，也有行为上的从众。从客观的角度来说，从众效应本身并无好坏之分，其作用取决于在什么问题及场合上产生从众行为。

在生活中，从众效应总是发挥着巨大的作用，人们总是倾向于跟随大多数人的想法或态度，以证明自己并不孤立。心理学家发现这样的现象，那就是持某种意见的人数的多少是影响从众的最重要的一个因素，“同意我的人很多”本身就是说服力的一个明证，很少有人能够在众口一词的情况下还坚持自己的不同意见。

在职场中，我们重点要讲的是这样的现象，那就是当一个人“从众心理”很显著的时候，就容易在公司里形成小团体，小团体对于领导来说是非常反感的，试想一个领导看到手下正有一小团人紧密地联合在一起，能够集体为公司做事尚可，万一有一个人离职，势必会影响其他人的工作情绪，这样，他会放心吗？

而且，对于个人发展来说，加入“小团体”也对自己极为不利，领导会认为这群人都是从众的，其他人干什么，别人就会接着干什么，不管是好的还是坏的。有功劳时不一定会有你的份，但是一旦发生了不好的事情，你一定是难逃其责的。“小团

体”的特色，用《红楼梦》里的一句话形容那就是“一损俱损”。

办公室里搞小团队，对于人际关系来说也非常不利，很容易让人失去做事的原则，走个后门、开个绿灯都是在所难免的，不痛不痒的小事也就算了，但是一旦被有心人利用，很可能造成无法挽回的损失。

蓝雅琴跳槽进了一家中型公司，第一天上司领着她进办公室，多数人没抬起头来，于是，她只能老老实实一个人坐在办公桌前熟悉了半天的环境，到中午吃饭时，仍然没人和她说话，下午她又这么坐了半天，一天下来让她很难受。

第二天，她开始争着打扫卫生、整理报纸、打水，即使这样，很多同事对于她还是熟视无睹。于是蓝雅琴心里非常的孤单无助，终于有一天，她找了个机会，接近了办公室的罗姐和小娟，她请二人吃饭，有时候带些小礼物给她们。

终于，罗姐、小娟和蓝雅琴就成为办公室的一个小团体了。蓝雅琴其实和罗姐、小娟在本质上不是同一类人，她每天兢兢业业地上班，也不会像其他两个人那样迟到早退。所以领导曾经考虑给蓝雅琴提高工资，可是考虑到她与另外两人走得太近，又担心她会不小心把涨工资的事告诉罗姐和小娟，而让两个人产生不满，所以迟迟没有给蓝雅琴涨工资。

职场里，站错队是非常危险的，接下来发生的一件事情，更彻底地伤害了蓝雅琴。罗姐和小娟其实非常瞧不起蓝雅琴，她们觉得蓝雅琴只不过是为了讨好她们，不让自己太可怜而已，所以她们二人悄悄做了出卖公司的事情根本就没和蓝雅琴说过。

第一次做没被发现，做第二次的时候被领导抓了个正着。

这件事本来是没有蓝雅琴什么的，蓝雅琴也是真的什么都不知道，但是因为三人平时关系过好，所以领导还是开始怀疑蓝雅琴，他在不信任罗姐、小娟的同时也不再信任蓝雅琴，甚至觉得蓝雅琴也许早就知道了什么，但是却知情不报，性质也非常

恶劣。

虽然蓝雅琴极力为自己辩解，但是和领导之间已经有了隔膜，要想在公司更好地发展下去几乎是不可能了。蓝雅琴觉得自己很无辜，觉得是罗姐、小娟辜负了自己的信任，后来和罗姐、小娟的关系也就一下子降到了冰点。

好好的小团体，在利益面前不但土崩瓦解，而且还反目成仇！

## 心理学专家支招

办公室的危险就在于，很多时候，一个人即使愿意从众、和别人走在一起，但是真正走到一起之后，如果这个人能力平庸，因为职场是独立的，所以这个人做事情的时候照样得不到帮助。但是，如果此人能力超强，他所拥有的器重和赏识，也会使小团体里的其他人觉得不舒服，自然就会产生暗地里的中伤和陷害。

也许有读者要问，那么不加入小团体别人就不会妒忌吗？这是一个开放式的答案，我们可以用这样的例子来解释人们的心理，那就是世界上优秀的人很多，但是大部分的人不会在看到电视上或者是报纸上优秀的人物时，出现妒忌的感觉。

但是越是貌似“抱团儿”的人越容易出现攀比的心理，所以，在工作中，要习惯一个人待着，因为一个人待着，并不等于被别人孤立，也不会有人觉得这是一件可怜的事情。要学会享受一个人的时光，不依赖别人，也不依赖某种东西或行为。独处的时间能够帮助你客观正确地认识自己，也是形成自己独立个性，发展职业的一种好方法。



## 拆屋效应——不要拒绝，你以为不可能完成的任务

拆屋效应来源于鲁迅先生在1927年写的一篇文章，他在《无声的中国》一文中写下了这样一段文字：“中国人的性情总是喜欢调和、折中的，譬如你说，这屋子太暗，说在这里开一个天窗，大家一定是不允许的，但如果你主张拆掉屋顶，他们就会来调和，愿意开天窗了。”

鲁迅先生的这个例子一语中的，后来，这种人们面对困难“循序渐进”的心理就被叫做拆屋效应。丝毫不用怀疑的是，很多老板好像都读过这段文字，也深谙员工的这种心理，所以很多时候，职场人士会发现，领导经常会分配下来自己根本不可能完成的任务。

当领导抛来这样的烫手山芋时，怎么办？大多数人都会避而不及，找个借口匆匆躲过，还有人，会装作听不懂、不接招。

终于，领导可能会锁定住一个人，让他去完成这个工作任务，如果这个人是你，你会怎么办？

是单纯地对领导说“我的能力达不到”，还是自以为聪明地说，我想我现在手头工作紧张，没有时间处理这个问题，其实，只要是逃避，无论找什么借口都是没有用的。

你丝毫不用怀疑的是，领导也不是天生就当领导，当你想到某个借口的时候，你的领导早在出道的时候就用过了。他，怎么可能看不透你？

相反，这样的回答却在同事当中暴露了你的怯懦，虽然其他人并没接招。

唯一正确的方法是，即使不能在面对“烫手山芋”时主动

请缨，也必须要停止说“我做不了”这样的话。

何立凯在公司工作多年，虽然没有任何职位，但是他为人稳重，任劳任怨，得到了公司大多数人的肯定和赞赏。大家认为，他的升职只是时间的问题。

有一天，一个偶然的原因，经理从某些渠道得知外地一个小城镇需要公司的产品，于是有意选派人员前往。大家都知道这项任务可不轻松。

且不说，公司的出差条件并不优厚，就说经理的要求，小城镇有5家有意向的单位，至少要拿下3个，就足以让人退避三舍。

对于在那个小镇毫无根基的公司来说，很有可能出现的情况是，5家都谈了，但是哪家都没有谈成功，谁也不想大冬天跑到外地那个小城镇吃苦受罪，没有业绩，回来还要领受责备。不如就在办公室里老老实实地待着，等着客户电话，如果有人来电，那么就让客户前来考察，还能够申请到一笔经费，轻轻松松地陪客户吃饭、喝茶？

但是，何立凯看到大家静默的状态，就主动地承担了这项任务，所有人在舒了一口气的同时，又为他惋惜。要是这个任务完成得不好，劳神不说，还会影响升职。

不出所料，何立凯在小城出差的日子并不如意，他在该城联系了几家工厂，但都没有采购公司的产品，虽然事先和那些单位的负责人通过电话，但是到了当地之后，他发现要和一群素未谋面的人建立信任、达成共识并最后签合同简直太难了。

但是何立凯还是尽心尽力地对自己的产品进行了详细的解说，而且，还真诚地给那些公司做了赢利分析。终于有一天，一个偶然的原因，他巧遇了一个客户，成就了公司一项比较大的单子。原本，这名客户本不在公司给的联系名单之内，他只是偶尔来过一次，并没有业务来往。当他再次来时，何立凯准确地叫出了他的名字。这让他很感动，于是当有合作的机会时，他很快选

择了签约。

后来，这名客户带动了其他的客户，接连又有几家签约，当何立凯离开的时候，他惊喜地发现，签约的客户已经达到了 8 家。

回到公司之后，总经理亲自去接何立凯，而且，他给了何立凯一份任命通知，看到通知下发的时间，让何立凯一愣。原来，当何立凯没有私念，主动接下这个任务的那一天，总经理就决定给他升职了，总经理的原定计划就是 5 家客户，如果只谈妥一家也能证明何立凯不辱使命，即使一个客户都没谈成，也了解了当地的情况，为以后开展项目提供了经验，照样不虚此行。

所以，当何立凯带着八家客户的业绩回公司的时候，完全可以称得上是为公司建立奇功！

## 心理学专家支招

很多困难，容易在人的心理上被放大。而且，当领导分配下来特别难以完成的任务时，他可能已经利用了“拆屋效应”，也就是说，他的要求貌似很高，但是心理期望值并不高，这样的任务才是责任风险很小的任务。

当面对这种情况的时候，如果你习惯性地说“我不行”，过一段时间以后他会觉得你真的不行，所以干脆不给你指派任务。相反，如果你先把工作接下来，即使你完成得不够好可能也不会损失什么。如果你能有“这个我做起来有些难，但是我会努力的”，然后全力投入把问题给解决，那么就会有超出想象的收益。

当然，如果领导的任务分配下来后，做的过程中发现按自己现在的能力完成不了，应该尽早和领导沟通，不要在最后一天提交完成度不高的答案，至少要让领导有时间来得及更改执行方案。

## 鸟笼效应——加班就是那只引人联想的“鸟笼”

鸟笼效应是一个著名的和有意思的心理现象，它起源于近代杰出的心理学家詹姆斯。事情是这样的，1907年，詹姆斯从哈佛大学退休，同时退休的还有他的好友物理学家卡尔森。

一天，他们两个人打赌。詹姆斯说：“我有个办法，一定会让你不久就养上一只鸟的。”听完詹姆斯的话，卡尔森根本就不相信，他说：“我不会养鸟的，因为我从来就没有想过要养一只鸟。”

没过几天，卡尔森过生日，詹姆斯送上了一份礼物，那是一只精致漂亮的鸟笼。卡尔森笑着说：“即使你给我鸟笼，我还是不会养鸟，我只当它是一件漂亮的工艺品。你和我的赌，你会输的。”

可是，从此以后，卡尔森家里只要来客人，看见书桌旁那只空荡荡的鸟笼，大部分的客人就会问卡尔森：“教授，你养的鸟去哪里了，是飞走了吗？”卡尔森只好一次次地向客人解释：“不是这样的，我从来就没有养过鸟。”然而，每当卡尔森这样回答的时候，就会换来客人困惑而有些不信任的目光。无奈之下，卡尔森教授只好买了一只鸟，詹姆斯的“鸟笼效应”就成功了。

在人们的生活中同样如此，人们很难去亲眼看到事情的真相，所以很多事情，人们都会靠着常规思路进行推理。举个例子来说，如果在工作量正常的情况下，某一个同事还每晚留在公司加班，其他人会联想到什么？人们第一个直接的反应不会是这个同事多卖命工作，而是，他利用加班为借口，占用公司的资源

杨彦有个工作习惯就是加班。

每天他第一个来到办公室，而且从坐到工位的那一刻起，他就开始工作，除了中午休息，他的时间利用率是非常高的。

一天下来，高效率的运转让他非常疲惫，但是，到了下班的时候，他总是不自觉地还想加班，大家都走了，他就一个人加班。

这和他的第一份工作经验有关，之前他在小公司上班，小公司的领导从来是加班到深夜的。所以杨彦和同事们加班也是理所应当的事情，试想，下班的时间，人家都还在办公桌前或正襟危坐，或忙忙碌碌，大家谁也不想出风头，迈出第一步。于是，要下班了，大家都耗着，谁也不愿意做一到点就走的懒惰员工。久而久之，在这样的氛围下，杨彦就养成了加班的习惯。

现在的大公司，大家都会下班就及时离开，只有杨彦还坚持加班。原以为对工作多付出一些肯定是一件好事，但没想到的是，在工作上他越较劲，同事们越不喜欢他，外出逛街、购物或者聚会从不喊他。

有时候周六、周日没什么事情，他也会主动来公司工作，周一上班时，部门主任和同事嗅见办公室里一股子弥漫不去的碗仔面气息时，脸上会浮现出含意复杂的表情，甚至领导不但不表扬他，还说：“如果一个员工不能将职业与生活合理规划，下班以后还是赖在办公室里，待到末班车开来才依依不舍地离去，他的生活就太封闭，会直接影响他们对这份工作的兴趣的长久性。”

杨彦感到自己明显被孤立起来了。有一次，他和一个同事因为一件小事吵了起来，他很愤怒地质问：我到底做错了什么？同事很不友好地反问他：这还要问，你自己最清楚不过了。不要处处显得你很能干，是金子如果被沙子埋了，也不一定发光啊，掂量掂量自己吧。别太把自己当回事儿。

有一次，一个偶然的机会让杨彦听到了同事之间的对话。

A 上司对 B 同事说：“咱们部门，杨彦是个很特别的人。”

B 同事说：“是呀，每到下班，他都一个人加班到很晚才走。”

A 上司问：“杨彦都加班干什么呢？”

B 同事说：“不大清楚呢，按理说我们现在的工作任务您分配得挺合理的，一天的工作，集中精力完全可以做完呀。”

A 上司听到这句话，马上说：“对呀，那他晚上在公司里干嘛？开着电脑，也是利用公司的资源。”

B 同事赶紧说：“可不是，大家好几次想说他，又怕打击他工作积极性，可是，谁知道我们走了之后，他是不是在公司的电脑上看电影呢？”

……

## 心理学专家支招

如果一名员工每天在办公室待到很晚才回去，连双休日也不例外。也许这名员工觉得自己很勤奋，其实不然。很多领导都认为员工双休日也在办公室里泡电脑、煲电话粥，干的根本不是本公司的活。

要是给上司留下一种利用公司的资源来满足你的私欲的印象就糟糕了，这是任何一间公司的老板都不能容忍的。即使加班，也必须控制在合理范围内。在办公室中，没有什么职位是单独存在的，每个人都是某个团队中的一员，如果加班，就会证明本职工作的时间安排出了问题。

试想这样的情景：整个公司办公楼的灯都灭了，只有一个窗口还亮着灯，灯下电脑前，只有一个人在默默加班——这个人要么身负拯救公司的重任，要么是一个完全不懂得加班规则的只有苦劳没有功劳的员工。

不是只有加班才是工作认真，加班并不一定是敬业态度的必要条件之一。一家管理有素的公司，分工是很合理的，假如不是



主观偷懒，绝不会出现大多数员工 8 小时能忙完的工作，另一名员工忙 8 个小时依然无法完成的情况。

所以，不要让加班成为那只令人联想的“鸟笼”，下班了，给自己的心情放个假吧！

## 巴纳姆效应——你在以领导的理想为理想吗？

心理学的研究揭示，人很容易相信一个笼统的、一般性的人格描述特别适合他。即使这种描述十分空洞，他仍然认为反映了自己的人格面貌。

曾经有心理学家用一段笼统的、几乎适用于任何人的话让大学生判断是否适合自己，结果，绝大多数大学生认为这段话将自己刻画得细致入微、准确至极。下面是心理学家使用的材料，现在也看着这段话来对照我们自己，他说得对吗？

——你很需要别人喜欢并且你渴望得到别人的尊重，你有许多可以成为你优势的能力，但是还没有发挥出来，同时你也有一些缺点，不过你一般可以克服它们。你与异性交往有些困难，尽管外表上显得很从容，其实你的内心，有时候焦急不安。你有时怀疑自己所做的决定或所做的事是否正确。你喜欢生活有些变化，厌恶被人限制。你以自己能独立思考而自豪，别人的建议如果没有充分的证据你不会接受。你认为在别人面前过于坦率地表露自己是不明智的。你有时外向、亲切、好交际，而有时则内向、谨慎、沉默。你的有些抱负往往很不现实。

这其实是一顶套在谁头上都合适的帽子，容易让人迷失自己，个人在认识自我时很容易受外界信息的暗示，从而常常不能正确地认识自己。认识自己，心理学上叫自我知觉，是个人了解自己的过程。在这个过程中，人更容易受到来自外界信息的暗示，从而出现自我知觉的偏差。

巴纳姆效应在生活中十分普遍。人们很多时候，会将自己迷失在他人的“暗示”中，尤其当人的情绪低落、失意的时候，

对生活失去控制感，于是，安全感也受到影响。一个缺乏安全感的人，心理的依赖性也大大增强，受暗示性就比平时更强了。

职场中，人们同样如此，人们既不可能每时每刻去反省自己，也不可能总把自己放在局外人的位置来观察自己，于是只能借助外界信息来认识自己。正因如此，每个人在认识自我时很容易受外界信息的影响，迷失在环境当中，受到周围信息的暗示，并把他人的言行作为自己行动的参照。

蓝心智是一名特别的领导，她幽默，而且有着北方女性特有的豪爽。

上班的时候，她到各个部门视察，有时候，看到气氛沉闷的部门，她就非常痛快地和大家开玩笑，说：“行啦，都停下手里的活儿，别我一来，你们就装出很忙很投入的样子，聊会儿！”

公司在她独特的领导力和活跃的气氛的带动下生机勃勃，但是这并不意味着她不管理，对于管理，她向来的口号是，行霹雳手段，方显菩萨心肠。对于员工的失误，她从不心慈手软。

这让所有的员工都觉得她高不可测，有一天，蓝心智在中层的管理者中开了一次会，她想通过这次会议，让中层领导从基层管理者间产生。每一个管理者都想得到更好的发展，可是大家都在想，开会会讲些什么呢？

令大家感到震惊的是，开会的时候，蓝心智非常洒脱从容，她随意地问了大家这样的一个问题，那就是——你在为谁工作呢？

这句话是很多基层管理者经常问员工的，也有很多人在给新员工培训的时候，就贯彻这样的观念，那就是站在一个为公司工作的高度上，为了公司更好地发展，理解公司的每一个决策。

她问了几个人，第一名基层管理者的回答是：“为公司工作。”听到这里，蓝心智哑然失笑，她平静地说：“大家都在为公司工作，那么，我问你们，你们愿意这样吗？每天必须按照公司的时间上班，按规定的时间下班，每到下班的时候就拖着自己

疲惫的身体，如释重负地回家，这一切的付出都只为了月底的工资。”

第二名管理者心想，应该更加地表达自己的忠诚，于是说：“为老板工作。”这几乎让蓝心智失望了，她做了一个崩溃的表情，说：“为老板工作，你愿意吗？利益来了的时候，我什么具体的工作不做，反而把利益的大头拿走，而你，操心伤神，天天还要安抚员工，还要接受领导的检查，你对这样的工作状态能够开心面对吗？”

剩了最后一名手下，他知道这样正式的场合，不应该做“出格儿”的回答，可是，他还是鼓足勇气说：“我为自己工作。”

这个回答让大家面面相觑，而蓝心智的脸上乐开了花儿，她笑着说：“为什么呢？”

这名手下说：“每个人做事都是为了自己，这是根本的生存和工作态度，我清楚自己在做什么，而且，这样的工作才不会觉得迷失。”

蓝心智终于听到了自己满意的答案，她说：“你的回答是对的，为自己工作，做好自己岗位的事，这才是我想要的理性管理者。”

## 心理学专家支招

如果，此刻，你没有自己的职业规划，相反，你过多地关注了公司的理想，和领导们的八卦，你就容易忘记自己的职责，也会因为目标模糊而迷失了自己。

那么，就请一定记住，以领导的理想为理想，就容易看不到自己的理想，与其等待着企业发展壮大，不如让自己的壮大为企业发展增加活力！

## 手表定律——好几个领导，听谁的？

对手表定律可以做一个非常生活化的解释，那就是当一个人，手腕上只有一只手表的时候，他可以准确地知道现在是几点钟，而当他同时拥有两只表的时候，他自己就无法确定。因为两只表并不能告诉一个人更准确的时间，反而会让看表的人失去对准确时间的信心。

从生活的角度来说，两只手表不能告诉我们更准确的时间，反而容易使我们失去对准确时间的信心。那么，为了得到一个准确的时间，可以采用这样的办法，那就是挑一只比较准的手表，把它校得尽量准一点，然后把它作为时间的唯一标准。这样的话，即使不能肯定时间一定是准确的，但是也不会让人陷入迷茫的误区。这就像尼采说过的：“兄弟，如果你是幸运的，你只需有一种道德而不要贪多，这样，你过桥更容易些。”

手表定律体现了人们茫然的心理，也给了人们这样的一个启示，那就是对同一个人的管理不能同时采用两种不同的方法，不能同时设置两个不同的目标。甚至一个人不能由两个人来同时指挥，否则这个人会无所适从。

心理学上的手表定律对个人来讲，那就是做人处事需要一定的方法，举个例子来说，当你的领导的确很多的时候，听谁的？怎么办？这就是一个非常现实的经常摆在人们面前的问题，只有正确解决，才不会让自己被这个关口给“卡死”。

王经理和张经理闹了矛盾，起因是由于公司并购导致人员增加，公司决定搬家，换到面积更大的办公室。这一次，在新办公

室的装修风格上，王经理和张经理的意见又有不一致的地方。

由于公司新并购重组，各种成本都居高不下，所以这次新办公室的装修费用很有限。王经理觉得：应该把有限的费用花在员工个人的办公空间上，优先满足员工的办公舒适度。张经理认为：公司要注重对外形象宣传，装修应该首先把公司门面、接待室等对外形象方面做好，剩下费用再搞其他。

这时，具体操作工作落到了两个员工身上，一个是李星瑶，还有一个是吴克。吴克是一名非常耿介的员工，面对领导意见不统一，他和王经理吵了起来，给人留下了“不好管”的印象。

张经理心想，吴克今天跟王经理过不去，明天会不会跟自己过不去？自己如果重用吴克，是否会令王经理下不来台？这些考虑使吴克成为“两虎相争”的牺牲品，一个经理用开除吴克的办法向另一个经理送人情。

李星瑶能够理解经理的改革思路，并不以自己一时的得失决定支持哪位经理。她以一种旁观者的清醒，预见到被卷入权争的后果，警告同事不要一时糊涂。而且，她积极地想办法，终于有了一个方案。

她并没有马上去找任何一个总经理商量新办公室装修的事情。而是在公司内部发了一份会议通知，主题是让各部门经理就新办公室装修问题讨论发表意见。她已经按照张经理对新办公室装修意见，做成装修设计方案。在会议中让各部门经理针对这个设计方案来展开讨论。也就是说，新办公室的装修重点在门面装饰、对外形象宣传上，员工个人办公区域尽量简单化。

当然，会议讨论之后，还是各个部门各有想法，会后，李星瑶完整地记录了各部门经理对装修问题的意见，把总结报告同时抄送给两位经理。

接着，李星瑶找到王经理汇报工作。关于新办公室装修事宜，各部门都有不同意见，而且各自僵持不下，不能达成共识。王经理只能让李星瑶把新办公室装修的事情搁置一阵。

经过上次的讨论会议，各部门经理都知道了这次新办公室装



修费用有限的事实。于是，他们都在通过各种途径为自己部门争取更大的利益，张经理觉得也该考虑员工的感受。

最后，李星瑶看看时机到了，就向张经理与王经理递交了一份新的办公室装修方案，在尽量少花费的前提下，满足了加强门面装饰、公司形象宣传和员工个人空间舒适宽敞的要求。新方案得到两位老板的一致同意和赞赏！

## 心理学专家支招

目前，很多公司把这种“多头管理”行为看做是办公室政治的一种，虽然这种情况下，下属通常都会成为政治的牺牲品。所以，当“多头”给出几种不同的任务指令时，如果不想牺牲自己，首先要有这样的态度，那就是一定不要擅作主张，否则责任只能由自己一个人硬扛。“多头”意见不统一的时候，下属怎样做都会得罪其中一方。所以，唯一的处理办法就是让他们的意见统一。

其次，本着对工作负责的态度，应该从实际工作的具体情况出发，给上级以必要的信息和提醒，并分别与两位领导在私下说出该领导和另一位领导意见的合理地方，并综合他们的合理之处说出自己对这个问题的建议，让他们都能考虑实际情况和对方的意见，

当然，在这里，一定要注意的一点是，要正面、积极地思考问题，当面对多个领导的时候，不能逃避，要学会使用成熟、理性的方法看待问题，这样才能帮助你在公司的“权力斗争”中立于不败之地。退一步说，即使因为不能解决这个问题而跳槽，如果新单位再出现同类情况又该如何呢？

正面思考的意义就在于，要相信领导不是傻子，领导也不会故意和员工过不去，只是他必须也需要提出自己的意见，证明自己的存在，所以，认真分析出合理的建议，再互相沟通，才是正确的做法。

## 紫格尼克效应——比比谁能沉住气

紫格尼克效应根据一个心理学家的名字而命名。一天，一位名字叫布鲁玛·紫格尼克的心理学家给 128 个孩子布置了一系列作业，她让孩子们完成一部分作业，另一部分则令其中途停止。一小时后，对这些孩子进行心理测试。

结果发现，有 110 个孩子对中途停止的作业记忆犹新。紫格尼克得到的结论就是：人们对业已完成的工作较为健忘，因为人们心里的完成欲已经得到满足，而对未完成的工作则在脑海里萦绕不已。

紫格尼克效应揭示了生活中的很多规律，我们现在也可以做这样的实验，那就是找来纸笔，然后，画这样的圆圈，在交接处有意留出一小段空白。然后，再回头再瞧一下这个圆，可能马上就会出现这样的现象，那就是脑子里必定会闪现出要填补这段空白弧形的意念。因为出于一种未完成感的心理，所以，就会竭力寻求终结途径，以获得心理上的满足。

在职场中也是如此，紫格尼克效应可以解释人们的很多行为，有的人一开始着手某项工作，便不问环境、条件是否可行，就奔着结果而去，总以为自己的规划就一定会实现，如果不按照自己的想法执行，就得不到心理上的满足，就会感到遗憾。这种过度的完成欲，实质上是沉不住气的表现。

乔瑞与丁非轩同时进入公司客户联络部，工作了一段时间，他们两人发现公司联络部是个苦差事，甚至有的时候，两人听到电话铃声都产生了条件反射，而且到了下班的时候，两个人甚至

厌倦了说话。

这样大的工作强度和烦琐的工作事务，令人非常劳累，但是乔瑞的内心有期待，他觉得自己的辛苦工作肯定会有结果的，只要做个一年半载，拥有客户资源、和同事打成一片，这份工作照样可以安身立命。

但是丁非轩非常沉不住气，他觉得联络是个非常苦的工作，做好了功劳是公司业务员的，做错了就挨一顿批。于是，在一次和领导的争执中，丁非轩在被批了几顿后，终于放弃了自己的忍耐，辞职离开了。

但是乔瑞还是很能沉住气，他觉得工作就应该进行到一定的程度再来要效果，于是，一年后，乔瑞的业绩在客户联络部已排前列，这份响当当的成绩已经得到了公司的认可。后来，甚至还发生了这样的一件事，那就是客户联络部主管带着三名同事一起跳槽，部门资格最老的乔瑞一个人担起了联络部所有人的工作，每天忙到11点下班，辛苦到了极限，乔瑞用这样的一份工作证明了自己的实力和忠诚。

可是，就当乔瑞按自己的规划走到这一步的时候，老板的反应实在让他难以理解，领导既没招人，也没给乔瑞升职加薪，只是从别的部门调了两个临时工帮助乔瑞撑着。忙了两个月后，满腹委屈的乔瑞向人事部门递交了辞职申请。

乔瑞走后，有一天发短信给以前的同事问好，人事部的主管接到短信非常激动，他觉得乔瑞走了还不忘旧友，于是就多了句嘴，对乔瑞说：“乔瑞啊，当初领导不招人也没调新的主管就是想考察你的组织管理能力是否胜任主管一职，给你派了两人，看你怎么安排能够用三个人顶上以前的五个人，就算你带的两人再加上你，干不好这份活，可是好歹也撑上三个月，没有合适的人选，这个职位还是你的呀。”

听完这句话，乔瑞忍不住埋怨自己：“到最后，还是太急于得到圆满的答案，没沉得住气，以至于导致了缺憾”。

## 心理学专家支招

职场中人，可以没有精明的头脑，也可以没有独特的手腕，甚至口若悬河的谈吐，但是无论你从事的是哪一行，应该注意的一点就是要让自己沉得住气，不要太急于求到自己内心的一个答案，因为当你着急想把心中的圆画满的时候，你手下的圆就会开始走形。在职场中，问题越是迫在眉睫，从容就越显得重要。

尤其很多时候，人们会遇到职业发展的瓶颈。如果不解开这个瓶颈，就无法铺就为下一个成功而打拼的台阶，所以，这时候，有的人就非常着急，觉得自己应该迅速给自己的发展找到答案，马上能够获得更好的职位和更高的薪水。

但实际上，这样的做法就是太急功近利，由于缺少对职业发展规律的认知，没有意识到职业发展的连续性、持续性、不可中断性，导致刚刚建立起来的核心竞争力流失。很大部分的人对自己进行再定位的时候，都会出现一些偏差和问题，例如定位模糊，或找不到切入口，或实施起来力不从心等等，这些都给他们攀登更高的目标带来很大的障碍，这样的状况下，人们很难从职业中获得收益，付出的时间成本和心理成本也是相当大的。

正确的做法是，不必急于完成对自己的回答，静下心来好好分析出自己在能力方面有哪些优势，然后将这一优势与自己的职业能力等方面结合起来，结果很有可能找到你对自己的深层的认识，找出这份工作究竟适不适合你的真正答案。一个适合自己的职业和长远的规划才是解决问题的真正良方。

## 老鹰效应——发光要趁早，至少要让别人以为你行！

老鹰效应是从自然界中得到的一个启示。大家都知道，老鹰是鸟类中最强壮的种族。人们经过研究发现，老鹰之所以是鸟类中最强壮的种族，可能与它的喂食习惯有关。一般来说，老鹰一次生下四五只小鹰，而老鹰每次所猎捕回来的食物并不多，一次只能喂食一只小鹰。

老鹰喂食的方法与其他的鸟类不同，即不是依据公平的原则，而是哪一只小鹰抢得凶就喂哪一只，这样的偏心导致瘦弱的小鹰吃不到食物最终都饿死了，抢得最凶的小鹰却可以顽强地存活下来，慢慢的，老鹰这个种族就愈来愈强壮。这种“物竞天择，适者生存”的现象就是“老鹰效应”。

职场更是这样的环境，人们的心理也应该有这样的意识，善用“老鹰效应”的领导很多，逃避解决不了问题，就只能自己也学会顺应这样的方法。领导可以管理员工，但是如果我们形式上顺应领导和公司的发展，学会利用领导的心理，照样可以管理好我们的领导。

郑智含和董飞菲是坐在邻座的两名员工。

但是两人的背景相差很大，这也一直让郑智含瞧不起董飞菲。董飞菲只有高中毕业，没有考上大学不说，毕业之后就到餐馆当服务员，后来一个偶然的原因，在公司非常缺人的时候，用假学历闯进了公司。

人事部门发现了学历问题，找她谈话的时候，董飞菲也没有表示出胆怯，简直就是镇定自若，她说：“我渴望这份工作，有

那么多的竞争者，我能不想办法实现自己的愿望吗，而且，到了公司之后，我兢兢业业，每天最早来，最晚走，我虽然没有学历，但是我也不挑待遇，我的年纪也还非常小，作为女孩，我可以把最有精力的几年时光奉献给公司。虽然，我也一直想向公司诚恳地道歉，我的假学历是不对，但是我一直想等工作做得更好的时候再跟领导说……”

一番话，让人事经理觉得眼前的这个女孩有股闯劲，而且以这个理由开除她也的确会给这个女孩造成巨大的伤害，况且自己还要再去招聘，董飞菲也适应了公司的工作，她的工作也的确不需要太高的学术文化背景。

反而，人情往来上，董飞菲非常的具备优势，无论遇到什么人，都能巧妙应对不说，还能迅速解决问题。

郑智含并不知道假学历的事情，但是她骨子里有一种清高，觉得不屑于和董飞菲争长论短，有时候，她非常看不上董飞菲总是喜欢在午餐时凑到主管的桌前，告诉他自己读了一本什么书，或者刚刚学过的管理学课程，而董飞菲所说的那些，郑智含在几年前就已经很熟悉。还有董飞菲读的所谓的“新书”，自己一星期以前就读过。董飞菲还特别勇于在部门会议上发言，有时候甚至将郑智含私下跟她探讨的那些不甚成熟的想法拿到会议上去讲。

郑智含对自己的要求是很高的，既不会出现在茶水间的闲谈中，也不会出现在上司的午餐桌前。开会时，她几乎从不发言，因为担心自己的见解不够优秀。

不久，终于爆发了一件让郑智含大跌眼镜的事情，意想不到的，郑智含实在看不出董飞菲究竟有何过人的能力，当自己还在调整心情、与世无争、不断学习的时候，董飞菲却很快升职了，因为主管非常欣赏董飞菲，给董飞菲的评价是积极向上、富有魄力、敢说敢做，具备可贵的领导才能！



## 心理学专家支招

如何在一群人当中脱颖而出，而且敢于迎接竞争是很多人都无法突破的事情，其实，对于职场来说，要完成这一步的飞跃，应该马上实现自己心理上的飞跃。很多自认为优秀的人，往往脱不了“不争”的窠臼，以为只要是金子总有一天会发光，却不知道现在的时代是，领导已经没有那么多的耐心去市场挖金子，反而天天琢磨着从员工身上挖金子，所以，在发光要趁早的年代里，如果你不跳出来，是没有多少人有耐心去发掘你的。

例如，公司开会的时候，很多人从不发言，因为害怕别人觉得自己的话其实大家都想到了，事实上大多数人都在和同样的恐惧作斗争，但是重要的是，只要努力在每个团队讨论中大声说出自己的想法，你就可能成为一个更好的公共场所发言者，对自己的想法也会更自信，你所获得的个人成就和赞誉就一定更多！

最后要强调的一点是，任何时候都应该对自己的观点保持强有力的自信，这是竞争中的王者气质，当然，不是因为你说什么就能马上让公司赢利，马上让公司上市，重要的是领导选择你，并不取决于你是否真的合适，真的才华横溢，真的能把市场吃透，做出惊天动地的大事，而是取决于你是否让领导在心理上感觉你很适合、感觉你才能出众、感觉你胸有成竹，你要让企业觉得你具备发展壮大可能性，就像一个女孩当初选择嫁给一个男人的时候，并不是因为这个男人真的能一辈子给她幸福，而是让她感觉到他能！

## 地位效应——有了职位，再提建议

在人群心理学中，人们把处于不同地位的人提出的意见、办法会产生不同效应的现象，称为地位效应。美国心理学家托瑞曾经做过一个试验：让飞机场空勤人员（其中有驾驶员、领航员、机枪手）一起讨论解决某个问题的办法，先让每个成员首先提出自己的解决办法，最后把全组同意的办法记录下来。

结果发现，绝大多数成员同意领航员的办法而很少同意机枪手的办法。当领航员有正确办法时，群体会 100% 同意；而当机枪手有正确办法时，群体只有 40% 的人同意。虽然机枪手的回答也从专业角度进行了分析。这就更进一步证实了地位效应的存在。

这种效应在人们的生活中很常见，例如，很多地位高的人所提意见、办法会被多数人认同、赞成并执行，而地位低的人所提的意见、办法哪怕是正确的，或与地位高的人一模一样，人们也会有所质疑，而很少会被人认同、赞成，更不会去执行。

举个简单的例子来说，两个领导吵起来了，为什么很少有员工敢于上前劝架，或者是对吵架的人进行批评，从本质上来说，也是地位效应的作用，一位普通的员工在领导出错的时候，甚至都没有权利进行调解。

既然这是一种客观的社会现象，而本书又的确不是一本“心灵鸡汤”，负责呼吁领导理解员工的书，那么，要提醒职场中人的是，如果对你的领导存在意见，如果这个意见自己不能肯定属于大的失误，那么就请记住，有了职位，再去建议！

江小刚升职了，这让所有人都非常吃惊。

大家觉得江小刚的能力一直很一般，但是，一次陪领导去见客户的偶然机会，却让江小刚在公司中的地位发生了转变。

那一次，领导见的客户是北方人，而且非常热情好客，据说当地有个习俗，就是招待客人的时候要喝酒，而且客人如果喝的酒非常少，就证明交情浅，不够义气。

可是，领导的胃病前几天才好，他肯定不能喝酒，而随行的人当中，只有江小刚站了出来，替领导喝酒。谁都没有想到的是，江小刚的酒量非常好，而且，喝了酒的江小刚谈吐豪爽，却又毫不失态。令大家大开眼界。

回公司后不久，领导就把江小刚提拔到了一个重要的位置，而且，让江小刚主要负责接待北方的客户，这丝毫难不倒江小刚，无论是陪外地客户游览，还是陪客户、领导打高尔夫，都成了江小刚的拿手好戏。和客户联络感情、讨领导欢心，江小刚广泛的兴趣仿佛一把金钥匙为他开启了一个又一个胜利之门。

但是，有一位叫刘方正的员工就非常气愤这样的现象，他觉得领导这样做非常不公正，于是作为一名普通员工，他敲开了领导的门，也敲开了一扇错误的门。

他表明自己不同意江小刚的任命，不就是陪客户吃饭吗，这么多员工拼死拼活地工作，难道还抵不上那杯中酒吗？

领导听了之后非常反感，但是又没有发作，领导本来就对江小刚上次的“英勇救主”心存好感，所以听了刘方正的话就压抑了怒气，问道：“那你有什么建议呢？”

刘方正没有听出领导的怒火，而是接着说：“作为一名好员工，不能随波逐流。我也申请接待客户，而且，我想正式地向客户介绍公司的情况，也一样能顺利签约。”

领导听了刘方正的话非常认可，可是没有想到的是，一个月的时间过去了，刘方正的签约率却非常低，客户们不但对刘方正的说教不感兴趣，甚至对公司也开始漠不关心，刘方正败在了自己的大言不惭上。

而且，领导同意他的做法就是等于把他往失败的路上推了一把，因为领导更加知道，不管是拉客户还是和同事处好关系，在一种放松的状态下签约是一种很好的方法，况且，吃饭、娱乐都是人最本真的追求，在吃喝玩乐之间，大家互相卸下了心防，才能拉近距离。

只是刘方正不知道，领导之所以这样做，最根本的原因就在于——没有一个领导不反感一个没有出众业绩、没有一定职位和职责的员工，对自己的管理和任命方式提出质疑！

## 心理学专家支招

有一句话，叫做不在其位，不谋其职。实际上的确如此，普通员工在公司中说话的分量不够重，对事情结果的发展控制方面肯定没有自己的老板拿捏得那么好。搞不好不仅自己忙忙碌碌，上司、下属、同僚还会对自己的处理结果产生一堆意见。

当然这里还要注意的一个问题是，即使明白在公司中有了地位，再提出问题才能让领导信服，但是凡事有得必有失，什么事过了都不好。虽然管理者，同样也反感冷漠的员工。

所以，最正确的做法是凡事都要积极主动一点，规章制度要遵守，但更多的是制度照顾不到的地方，也要尽量去做，不要总提意见，而应该争取自己在发展强大之后再提意见，这样的心态下，工作肯定会有大的起色。凡事先从自身找原因，自己改变了，一切才能改变。

如果你现在是士兵，想当将军，就要先看到将军成功的优点，再规避其中的不足，而且，可以在工作之余多帮忙做一些分外之事，就会慢慢形成领导者之风气，说话会更有说服力，威信会更高，在适当的机会下，提拔起来更是理所当然，当你拥有了地位的时候，你就不再被权利所制约。

## 踢猫效应——挨批了，再不要赔了情绪成本

踢猫效应来源于这样一个心理学故事，讲的是一个公司的董事长为了处理公司一切事务，许诺自己每天将早到公司。可是，总有偶然的事情发生，有一天，他因为看报纸忘了时间，为了兑现自己不迟到的诺言，他在公路上超速驾驶，结果被警察开了罚单，最后还是误了时间。

他愤怒极了，来到办公室的时候，为了转移别人对他迟到的注意力，他将销售经理叫到办公室找个借口训斥一番。销售经理挨训之后，气急败坏地走出办公室，把自己的秘书叫到办公室并对他挑剔一番。秘书无缘无故被人挑剔，自然是一肚子气，就故意找接线员的茬。接线员无可奈何垂头丧气地回到家，对着自己的儿子大发雷霆。儿子莫名其妙地被父亲痛斥之后，也很恼火，便将自己家里的猫狠狠地踢了一脚，因而就产生了所谓的“踢猫效应”。

从一般的意义上来说，这个故事讲的是一个公司的管理者，把自己的不良情绪，一层一层地传染下去的现象。从这个角度上来说，“踢猫”是上司的责任，是领导的失误，他不该把员工逼得怨气冲天，不该把不良情绪带到办公室。无论自己的情绪如何，沟通的方式一定要随着沟通角色的改变适时地进行转化。

从生活的角度来说，这是一种典型的坏情绪的传染。人的不满情绪和糟糕的心情，一般会随着社会关系链条依次传递，由地位高的传向地位低的，由强者传向弱者，无处发泄的最弱小的便成了最终的牺牲品。有时候，甚至不分地位地互相传导恶劣情绪。

许多人在受到批评之后，不是冷静下来想想自己为什么会受批评，而是心里面很不舒服，总想找人发泄心中的怨气。其实这是一种没有接受批评、没有正确地认识自己错误的一种表现。受到批评，心情不好可以理解。但批评之后产生“踢猫效应”，不仅于事无补，反而容易激发更大的矛盾。

对于在职场奋斗的个人来说，当自己挨批的时候，不应该持有恶劣的态度，也不应该转嫁坏情绪，而应该从理性的角度反思。有这样一个笑话，讲的是——A说：“新搬来的邻居让我心情糟透了，昨天晚上三更半夜跑来猛按我家的门铃。”B说：“你有没有马上报警？”A说：“没有。我当他们是疯子，继续吹我的小喇叭。”当自己的确存在问题的时候，就应该改进。

当然，如果是面对无端的指责，也要有好的方法去积极面对。

面对一个恐怖的总爱发脾气的领导，张震宇的应对算得上是很得体的。

有一天，领导直接冲到办公室，把张震宇喊了出来，他说：“你谈的大客户被人抢了，你知道吗？你是怎么跟的，这么重要的事情，你居然等我来告诉你！”

张震宇没有丝毫的慌乱，也没有马上认错。他很平静的原因在于他知道客户流失的真正原因，而且，他相信领导也不会不了解这样的一个情况——那就是在一个商业的现实的交易中，张振宇的公司给出的价格非常低，即使他的态度再好，也照样留不住客户。而对手公司给的价格奇高，所以客户的选择是正常的。

重要的是这个情况张震宇已经向领导汇报过了，而领导也向大领导反映过这个问题，但是由于大领导的迟迟没有回应，导致失败，张震宇知道领导的怒气可能来源于大领导的迟钝。所以，他并没有特别紧张。

他知道，订单丢了，领导在公司高层那边很有压力。他要推卸责任，理所当然就让员工成了替罪羊，这种责难跟你的业绩或



人格并没有什么关系。

张震宇这时想到反击和丢下烂摊子撒手不管都是不明智的。于是，他很沉着地和领导说：“我非常希望为公司拿下订单，但是很遗憾没有，但你看，我们是不是先坐下来讨论一下怎样更好地向老板做解释？”

听到这句话，领导的态度也缓和了，他看到张震宇能够想到和自己站到同一条战壕，共同想面对大老板的应对方案，于是，也不再生气，而是一起商量对策了。

## 心理学专家支招

工作中，我们每一个人不可能永远不犯错误。犯了错误之后有人能及时地提出批评意见，这是犯错误者的福气。如果没有人及时地指出来，我们也许就不知道自己犯了错误，就会在错误的道路上越走越远，甚至毁了自己的一切。

有人提出了批评，不管我们接不接受，至少批评让我们知道自己犯了错误，会引起我们的警觉。只要我们注意，那么，我们在今后的生活里就会少犯或不犯同样的错误。其实，批评，在工作中与赞美一样，都是不可或缺。

还要注意的一点是，不要自己吓自己，不要一挨骂就吓自己，不要这么想：“今天挨领导骂了，他是不是对我失去希望了呢？我是不是要失去工作了呢？”不要这样无限制地一路吓唬自己。面对批评，一定要有这样的智慧，那就是：钝感 + 敏感 = 趋利避害。钝感就是感觉迟钝。而对上司的一句批评、同事的一个恶意眼神，这时需要钝感，不能让这消极的情绪影响到我们的工作。然而，对于被指出的工作错误、各种解决问题的途径等任何能提高工作能力的地方，就应该保持敏感，学会在工作中不断地积累经验，让自己有所成长与提高。

## 反馈效应——你的沉默，会让老板很不安

反馈原来是物理学中的一个概念，是指把放大器的输出电路中的一部分能量送回输入电路中，以增强或减弱输入讯号的效应。心理学家借用这一概念，做了这样的一个实验，他们把一个班的学生分为三组，每天学习进行测验。

对于测验结果，他们每天都告诉第一组学生，对第二组学生只是每周告诉他们一次，而对第三组，则一次也不告诉。如此进行了8周教学。然后改变做法，第一组与第三组对调，第二组不变，也同样进行了8周教学。

成绩出来了，除第二组稳步地前进，继续有常态的进度外，第一组与第三组的情况大为转变，即第一组的学习成绩逐步下降，而第三组的成绩则突然上升。这说明及时知道成果对发展有非常重要的促进作用。

在职场中也同样如此。定期主动汇报工作进度，让上级知道你的工作状态是让上级放心的重要一条。定期主动汇报工作进度会增加上级对你的信任感和支持力，没有一个上级会把工作交给他不放心的下属。有时候，一项决策在执行过程中，会因为局势发生变化而不得不进行必要的调整。上司一般都会及时把调整后的方案通知执行的员工。

但是要知道，领导也有疏忽的时候，如果员工能做到经常向上司汇报工作进度，员工就会及时得到消息，反之，不汇报工作，领导也忘记了通知，员工得到消息的时间就会被延缓，而在这段时间里，这名员工所做的工作不但白费，甚至会给公司造成损失。

如果给公司造成重大损失，有关负责人追究顶头上司的责任，上司就会把责任全推到你的沉默上。要是在执行过程中，经常向上司汇报工作进度，上司就没了推卸责任的借口，负责人也就不会因此而对这名员工进行处罚了。

丁莫言刚刚升职做了一个小部门的主管，他第一次当小领导，非常感激大领导的提拔，于是就想好好管理，给公司做出回报。

其实，丁莫言的部门只有他和两个同事。在丁莫言的努力下，这个小部门不断争取到新的合作，在丁莫言当主管的半年后，业务量是原来的三倍。业务增多固然让大领导高兴，但也让丁莫言和同事们累得喘不过气来。

丁莫言还是选择了沉默，他愁眉苦脸地撑了三个月后，甚至忍不住私下抱怨大主管，他怎么没看到我们这么辛苦，还把新的业务一直交过来，甚至有的时候，非但没有得到表扬，还挑剔我们做得不完美。

有一天，大领导找丁莫言谈话，问到了近期公司产品的销售量。

丁莫言一直有这样的一个思路，那就是和自己的同事从小客户入手。因为大客户竞争太激烈，他选择了一些小客户进行公关，想先占领小客户，再慢慢向大客户渗透。

可是，大领导非但没有表扬丁莫言和同事们所作的努力，却这样问到：“你还记得公司的销售目标吗？”

丁莫言说：“一年后，我公司产品的市场占有率要达到12%。”说到这里，大领导的脸色非常不好看，说：“那就请你把精力放在开发大客户身上！”

丁莫言爆发了，他说：“本来我们就人手不够，如果要谈大客户，我们还需要更多的人，我都快撑不住了！”

没想到领导又开始责怪他：“你为什么不早告诉我呢？我一直等着你来跟我多要几个人，没想到你竟然什么都没说，所以我

以为，你这个部门可以胜任更多工作量，是你自己的沉默制造了自己和你那个部门同事的负担！”

## 心理学专家支招

在工作中，我们因为对上司的意图理解得不全面而使工作发生偏差，导致劳而无功。有的时候，自己一肚子的委屈，还听到领导这样说：“如果不是因为一直以来，你什么都不说，我不知道你的想法，今天，你就不会犯这样的错误！”

这句话曾经让很多职场中人郁闷过，很多人的确存在和领导的“沟通障碍”，遇到困难的时候怕开这个口会让领导觉得自己能力不足，事实真相是：如果你善于卸责，那就不太可能被主管信任；但如果你不懂得为自己争取应得的，你也还是咎由自取，也不配担大任。

其实，在工作中保持良好的汇报是非常有意义的，具体可以这样做：直接给领导结果。上司都很忙，没有时间听你的长篇大论。如果你的汇报过于冗长，很可能会引起上司的反感，这样就会得不偿失。所以你要先说结果，而不是去描述过程。比如：“领导，我现在已经安排好工作事宜，等候您的通知，我随时就可以出差！”

还要注意，打破沉默，向领导汇报的时间要及时。汇报也具有时效性，及时的汇报才能发挥出最大的效力。当你完成了一项棘手的任务，或者解决了一个疑难问题的关键，这时马上找上司汇报效果最好，拖以时日再向上司汇报，上司可能已经失去对这件事情的兴趣。还应做好周计划和周总结，并及时提交，让自己成为一个让上级放心的下属。

及时向上司汇报，还会使你与上司建立良好的互信关系，上司会自动对你的工作进行指导，帮助你尽善尽美地完成工作。

## 视网膜效应——想升职，用脑子去观察你的领导

视网膜效应是一个非常生活化的心理现象，它指的是当人们自己拥有一件东西或一种特征时，就会比平常人更去注意别人是否跟自己一样具备这种特征。举个简单的例子来说，当一个人感觉今天穿白色的衣服，走在人群中会非常醒目。那么，走在人群中，他就会注意到，有的人选的和自己一样，也是这种脱俗的白色衣服。

卡耐基先生在很久以前，也提出这样的一个论点，那就是每个人的特质中有 80% 是长处，而 20% 左右是人们的缺点。当一个人只知道自己的缺点，而不知发觉优点时，“视网膜效应”就会促使这个人发现他身边也有许多人拥有类似的缺点，进而使他的人际关系无法改善，生活也不会快乐。

当然，如果一个人能够发现自己的优点的时候，也会有能力看到他人的可取之处。而能用积极的态度看待他人，往往是搞好人际关系的必备条件。

对于职场来说，视网膜的效应也非常强大，想一想，在自己的公司，兢兢业业，无人能敌，视公司为家的人是谁？毫无疑问，是老总！是的，的确如此，他勤奋，每天可以不带任何情绪地超出八小时工作时间，继续努力工作。

那么，他会选择什么的员工。他最关注员工品质中的哪一方面呢？根据视网膜效应，我们会得到这样的信息，那就是，领导们最喜欢的员工是和他们气质相投的，而且，他们更加希望员工能和自己一样努力工作。即使，这是领导们的梦想，那么，想升职的你，也要学会用脑子观察他们在做什么，不论真心还是假意

地保持同等风格！

李华默在一家业内闻名的设计室上班。

对于他的发展来说，重要的是成为设计室的骨干人物，因为这家设计室的创始人有着全国一流的设计思想，而对于设计室来说，李华默懂得，如果做一名小兵，永远都打不开自己的思路，也永远只是一个没有进步的执行者。他觉得已经接触到了一流的人物，那么就要接近自己的领导，打开自己的思路。

这家设计室的领导高先生是一个严肃的一丝不苟的人，虽然他定期也会和同事们一起聚餐。有一次聚餐的时候，高先生的妻子也在，于是就随口说了一句：“前两天，我叫老高和我一起来这儿吃饭，他还不答应，说等着和大家一起。”

凡是和高先生有关的事情，李华默都会非常用心听。是的，他想起了原本订的聚餐时间是昨天，但是改到了今天，是因为昨天工作室人数凑不齐餐厅的优惠要求。而为了优惠，高先生就调整了日期。

李华默看到了高先生的做事风格，因为高先生是白手起家，据说当他的设计作品不被认可的时候，曾经到处借钱，还免费给人设计，吃了很多苦头，如今，虽然高先生有了很高的声誉，但是他依然保持了以往的节俭作风。他唯一一次的玩笑话，就是要“少吃饭，多工作”，有时候到了中午，一个煎饼就解决了吃饭问题。

李华默根据自己的观察，找到了一个时机。那就是有一天，高先生给他钱，让他去订桶装水，李华默认真地比较了一下桶装水的价格，决定了一家，然后他又利用长期订水的优势，争取了一定的优惠条件，随后，才拿着节约下来的钱敲开了高先生办公室的门。

李华默也注重行动上的一些细节，比如，他养成了随手关灯，不用电脑的时候就关闭显示器的好习惯，而且，有一次下班走的时候，高先生看到李华默正在检查所有人的监视器，然后直

到所有人的显示器都关闭了，再关好灯，才走出门。

这些和高先生一样的细节，果然引起了高先生的好感。

不多久，李华默就被提升为组长，负责管理大家的日常工作，而高先生也亲自指点李华默进行设计，放心地让李华默研究自己的思想，然后去领导设计室其他人的工作！

## 心理学专家支招

事实上，老板们很难找出另外一位真正完全像自己一样干活的员工，就是真有员工和自己一样拼命地干而且还很能干，那么这样的员工和你的心态是不一样的，他在拼命为企业干的同时，也在为自己干。因为，这样拼命能干的员工将来十有八九自己就是老板，而且还很有可能是原公司的竞争对手。

但无可否认的是，老板们还是喜欢和自己一样喜欢公司，期盼公司成长，并付出巨大努力的人，所以，作为员工，应该学习老板的优点，要用心地发现他的优点，并告诉自己，你又获得了一次学习的机会。这样的心态，让领导的强大对自己不再是压力，而是一次获益的机会。这样的学习意识，会让你的心灵越来越富足，越来越坚韧，就更不用担心自己的提升啦！



## 坐向效应——开会的时候，你会坐在哪里？

在人际交往心理学中，人们把因为坐向而影响交往质量的现象，称为坐向效应。举个简单的例子来说，美国有位评论型电视节目制作人，向一位心理学家请教，怎样才能把节目办得更为叫座。这位电视节目制作人介绍说，节目中请来的评论者在辩论的过程中，总是缺乏辩论高潮，每次都在气势不足中收场。电视节目制作人希望本档节目能够用激烈的气氛吸引和打动观众，所以，他就请心理学家帮忙出出主意。

心理学家听后，给了他这样的建议，那就是改变一下每个论辩者的坐向，由以往的横排而坐，改成两人相对而坐。自从接受这个建议后，这个电视节目制作人发现，每次的节目都能掀起热烈的论战。不多久，这个节目就成了众人争看的节目。大家面对面的时候，针锋相对，产生了激烈的讨论，争论的热烈盛况和以前的冷淡氛围简直是天壤之别，甚至这让那位心理学家都感到惊讶。这就是坐向效应的重要作用。

不可小看座位的重要性，拿开会来说，你会坐在哪里？无非是两种选择，出现在醒目的位置，或者在老板的视线以外。但是，要知道的一点事，没有哪一个领导开会的初衷不是更好地员工沟通，说不定还想通过和员工的近距离接触，来发掘人才。可多数腼腆木讷的年轻人却辜负了老板的美意，把领导晾在一边，他能高兴吗？还有的人虽然想引起领导的注意，在领导面前好好表现，但就是碍于脸面，又会退缩。

实际上，这些做法都是错误的，领导会认为，一个不能主动为自己争取机会的人，如果被提升，将来管理公司、面对客户或

参加为公司争取利益的谈判时又怎么能有魄力和手段呢，况且扪心自问，如果换作自己是领导，也不会提拔一个开会的时候都不敢面对自己的人。

姜恒远是公司中少有的在和老总相对而坐的时候，从来不像其他人有所回避，而是高高地抬起头，迎着老总的目光侃侃而谈的人。而老总最欣赏的类型就是这种敢于面对挑战，从来没有畏惧之心的人。而且，工作中出现问题，他向来临危不惧，具备坦然的气质，是与生俱来的不怯场的性格和能言善辩的才华给了姜恒远勇气。

最早引起领导注意的是，每次开会的时候，当大家都四散坐定的时候，姜恒远总是坐在老总的对面，正是因为选择老板正对面的位置坐下，姜恒远和老板的视线保持在同一条水平线上，谈到一些事情的时候，老板总是会与他有更多的眼神交流，也会耐心地听姜恒远发言。

其实，姜恒远刚刚到公司的时候，他发现一个现象，那就是每次开会，其他的同事都会早早地往会议室跑，大家找好座位就坐下了，而当姜恒远去的时候，会议室已经满满当当，只剩下老板对面的一个空座儿。

本来姜恒远想着自己刚到公司，不要太出位，随便找个角落坐一坐算了，但又觉得自己没犯错误，没必要坐在角落里灰头土脸。于是干脆就坐了老板对面空着的那个空座。会议开始了，老总展望公司未来，滔滔不绝，口若悬河。

正巧姜恒远坐在老总的对面，老总于是就更加关注到姜恒远的反应，当老板提出一个问题的时候，发现姜恒远露出了思索的表情，正巧姜恒远是新来的员工，老总就让他谈谈想法，没想到，姜恒远机智的言语让老总在瞬间记住了姜恒远的名字，于是老总就特意为姜恒远安排了很多人都很意外的工作，这给了姜恒远更大的信心。

不多久，老总就给姜恒远升职为总裁助理，这份工作给了姜

恒远更好的发展机会。他可以管理公司内部的人员，处理公司与外部的关系，而开会时，老总对面的空座儿也成了姜恒远的专座，似乎约定成俗了。

每当老总委派任务的时候，姜恒远总是面对面地在老总面前拍板保证，后来，姜恒远深深地感觉到，工作，虽然责任更大，任务更重，但限制与压力却因为权利的提高而变小。所以他一直不断激励自己，化目前的压力为动力，去发展自己的管理才能，去拓展自己的活动空间。

## 心理学专家支招

很多人可能都抱怨过“得不到领导的赏识和重用，怎么努力领导也根本看不见”。可是，当老板对面有一个空座儿的时候，他不坐，偏要缩着头躲在角落里。却不知，想要领导注意和赏识自己，就得不怕抛头露面，就得在领导视线里晃悠，就得在与领导的交谈中，多方面展示自己。

所以，想在职场得到更好的发展，必须要有这样的魄力，记住这样的一句话，你不是老鼠，领导也不是猫。没有人吃得了你。开会时，采取“利己不损人”的正当手段，坐在领导的对面，用眼神领会领导的意思，用心听懂领导所讲的话，和领导产生正常的交流，为自己争取机会，不失为明智之举。和领导的交流多了，领导也会帮助这样的员工定位，给其更多的表现机会。

老板对面的空座儿，有勇气的人，就请坦然从容地坐吧！

## 约翰逊效应——关键时刻，真正的高手会忘了自己

约翰逊效应得名于一位名叫约翰逊的运动员。约翰逊平时训练有素，实力雄厚，可是，到真正比赛的时候，他却连连失利。这其实和技术和力量无关，约翰逊败在了自己的心理素质上。后来人们借此把那种平时表现良好，但由于缺乏应有的心理素质而导致竞技场上失败的现象称为约翰逊效应。

其实，对于一个目标真正的专注，就可以抑制恐惧的心理，甚至忘记恐惧。一个人专注到极点的时候，整个心中是没有任何杂念的，就如同一个故事讲的，一位年轻人在岸边钓鱼，邻旁坐着一位老人，也在钓鱼。二人坐得很近。奇怪的是，老人家不停地有鱼上钩，而年轻人一整天都未有收获。

他终于沉不住气，问老人：“我们两人的钓饵和方法都一样，为何你轻易钓到鱼，我却一无所获。”老人平静地说：“我钓鱼的时候，懂得在关键时刻，忘记钓鱼，也忘记我自己，甚至到了鱼儿游过来的时候，我连心也似乎静得没有跳动，这样的情况下，我忘了我的存在，鱼儿也不知道我的存在，所以，它们咬我的鱼饵；而你心里只想着鱼吃你的饵没有，连眼也不停地盯着鱼，心有急躁，情绪不断变化，心情烦乱不安，所以，关键时刻，鱼儿感受到了你的紧张，就会马上逃离。”

这个故事，也给了职场中人这样的一个提示，那就是关键时刻，做好自己该做的事情，忘了自己，才能无拘无束，取得成功。因为职场是一个瞬息万变的斗秀场，只有关键时刻，忘了自己，不在乎别人的目光，懂得把握，挺身而出，才不会在激烈的竞争中落于下风。

于思唯一直以来都是一名普通员工，有一天早晨，她和同事张娜娜走进办公大厅后发现，地上已是一片汪洋，原来是晚上暖气管爆裂了。

此时，上司还没上班，该怎么办？一时间，楼道内乱成一锅粥。这时，于思唯挺身而出，安排同事们帮忙清理地上的水，同事张娜娜酸溜溜地说：“这事轮到你安排吗，不管咱们的事，看物业公司怎么处理吧。”

可是，关键时刻，于思唯似乎什么都没有听到，也没有在意张娜娜的语气，那一刻，她全然忘记了自己的个人感受，就是马上安排人们去“挽救”地上泡湿的文件，然后，她甚至没有在意自己只是一名普通员工，主动地从容不迫地给物业公司打了电话。

事实证明，只要她的行为是对的，关键时刻，大家愿意听从于思唯的安排，看到所有人都井井有条地开展了工作，不多久，张娜娜的脸也红了，也主动站到于思唯旁边，帮忙把文件腾挪到高处。

就这样，一件棘手的事情，在于思唯的安排下，人多力量大，大家齐心协力，仅仅用了一刻钟的时间，就清理好“现场”。当领导听说此事，赶到办公室的时候，发现地上已经清理得如同从来没有发生过事故一般。

一问，原来是于思唯这名员工，关键时刻不掉链子，不被别人的评价和反对而干扰，敢于挺身而出，承担责任，这个冷静果敢的女孩，因为良好的心理素质和出色的表现，被领导重视。

后来发生的一件事情，更改变了于思唯的命运。有一次，领导做出了一个决定，就是严格公司的考勤情况，为此，领导单独开了个会，给大家解释了这样做的必要性，当公司一个好的风气形成的时候，虽然开始的时候，员工们辛苦一些，但是不久就会建立良好的企业氛围。

说完这句话之后，领导就问大家的意见，当时，所有人都沉

默不语，没有人做出回应，场面非常的尴尬，但是于思唯再一次忘记了别人对自己的目光，她第一个站起来，支持领导的决定。

更出人意料的是，于思唯真正地堂堂正正地站起来，说明自己的观点之后，没有一个人质疑于思唯的诚意，也没有一个人认为她在“拍马屁”，反而，大家非常羡慕她的坦荡和勇气，因为公司纪律松散，的确让很多人也有“国将不国”的感受。领导提出来的时候，只是不好意思马上表态，担心万一和其他人意见不一致，会不会引起别人的反感，于是存在私心，不肯表态而已。

于思唯，这个在公司发展的过程中，只要自己感觉是对的，就去坚持，只要坚持，就忘记了自己私利的女孩，在不到一年的时间，在多个关键时刻，敢于运用自己的智慧和实力，最终成为公司的核心人物。

## 心理学专家支招

关键时刻，往往就是机会降临的时刻。这样的时刻，往往就是把握机会的时刻。很多人在职场，关键时刻不敢表现，丢弃了自己的意愿，是因为活在别人的标准里，在别人的评判里找寻自我的价值。这样的人，别人的一句诋毁足以泯灭他所有的信心，因为他太在意别人对自己的看法。

坦白地说，面对很多同事暂时不能理解自己的情况，也不必太在意，事实上，太在乎别人的看法只能扰乱自己的方寸，活得沉重。只有我行我素，不为别人的目光违背自己的心意，做自己真正想做的，才能游刃有余，最终征服别人。

## 螃蟹效应——领导会留心的“利爪”

螃蟹效应来源于这样一个实例，那就是，人们在竹篓中放入一群螃蟹的时候，不必盖上盖子，螃蟹是爬不出来的。因为当有两只或两只以上的螃蟹时，每一只都争先恐后地朝出口处爬。但篓口很窄，当一只螃蟹爬到篓口时，其余的螃蟹就会用威猛的大钳子抓住它，最终把它拖到下层，由另一只强大的螃蟹踩着它向上爬。如此循环往复，无一只螃蟹能够成功。

螃蟹效应反映的是一种“灰色心理”，但无可否认的是，这种灰色心理活生生地存在于生活中。在公司内部，由于有人目光短浅，只关注个人利益，而忽视团队利益，只顾眼前利益，而忽视持久利益，相互内斗，进而整个团队便会逐渐丧失前进的动力。

甚至，这样的情况还出现在领导和员工之间，那就是出现了“刺儿头”的员工，或者是和领导抢功的员工，就很容易被领导误会而提防和打压。不必强烈的谴责这样的现象，因为将心比心，如果自己是领导，为了巩固自己的地位，谁也不能保证自己不会留意别人的“利爪”。

举这样的一个例子，传说秦国大将蒙恬出战时，总是向秦王索要封赏。他手下人就很奇怪地问：“蒙将军您并不喜欢这些封赏的东西，为什么每次大战得胜都要向秦王索要？”蒙恬笑而不语。后来蒙恬向一位资深幕僚表达了自己的心声：我每次出战带走全国四分之三的军队，如果我不喜欢名与利，秦王会认为我喜欢江山。

其实，这就是职场规则的内核：让别人有安全感。同样要说



的是，如果利用好了领导的这种心理，不争功，懂得韬光养晦，赢得了领导的信任，那么也会出现这样的现象，那就是领导永远选择自己信任的员工担当重任，哪怕这个员工有失误，他也心甘情愿帮他扛着。

公司准备上市但缺乏国际化人才，董事会决定打破常规，从外面引入一名具有国际背景的人才。从外资企业被挖角过来的高级经理人赵耀成为公司的市场总监。

赵耀长期在外企工作，说话做事都非常直接，刚到公司的时候，就对公司提出了很多的意见，这引起了很多人的反感，但是赵耀不以为意，他认为公司聘用他，只要自己将公司的市场业绩提高，一切都应该为此服务。

当大伙正为赵耀的作风而议论纷纷的时候，总经理屡次公开表态支持，让赵耀感觉到内心踏实，接下来，赵耀进行了许多市场革新，基本将他在外企中所操作的那套成熟的运营模式搬了过来，赵耀的很多方案甚至没有得到总经理的批示，就直接施行，但是总经理并没有怪过赵耀。

甚至有一次，在总经理拟定整个推广计划之后，赵耀突然提出新的建议，想启动全新的销售推广手法，他的想法几乎否定了所有人前面的工作，而且由于从未有过先例，所以存在不小的风险。

总经理虽然不太同意在如此匆忙的时间内进行全盘调整，但看到赵耀如此坚持，也就勉强同意了。后来，令人遗憾的是，赵耀的方案失败了，公司损失惨重，业绩相对以往非但没有提高，还有所下降。

董事会将总经理狠狠批评了一番，出乎所有人意料的是，在董事会严厉的责问面前，总经理竟然一口将所有失误的职责承担了下来，替赵耀扛过了这一关。这让赵耀非常惭愧，后来，赵耀做了具体的市场调查，终于在下一次的市場表现中，令公司取得了重大的业绩。

董事会再次召开了会议，总结经验，表彰“功臣”会议结束后，在盛大的庆贺晚宴上，赵耀喝了很多酒，酒喝多了，说话就变得非常随意，他当着很多人的面说：“这次的成果其实也不算什么，我以前做的开发比这次有成果的多得多了，只不过，在公司，很多时候工作受到限制，还没有完全发挥好，如果给我一个更大的平台，那我会做更好的推广方案给你们看……”

听到这句话后，总经理意味深长地叹了口气，一个星期后，当赵耀再次自作主张地行事时，当着公司所有人的面，总经理不留情面地将赵耀训了一番，并且，自此，赵耀的方案再也没有被总经理批准过，一个月后，赵耀终于离开了公司。

## 心理学专家支招

很多人都厌倦领导的“提防之心”，但是作为一种客观存在的现象，每一个职场人可以厌恶、蔑视，但是却无法回避。包括对于同事，都不要过分地表现出自己的优越感，因为这样无形中会给别人压力。

记住，一个人的能力即使自己不说，业绩出来，所有人都会看到，领导对于卓越的员工有着很强的驾驭之心。对于个人而言，无论能力多强，无论内心是否有“争功”之心，在没有十足的把握之前，都必须调整自己的言行，尤其是做出成绩的时候，几乎所有的老板都讨厌看见一个喋喋不休的，像一只刚下完蛋的母鸡那样地夸耀的员工。

所以，陈述自己的业绩，能用三分钟表达完的事情千万别说上三个小时，稳重做事是提升自己的基本的职业素养之一，而且，和领导沟通的时候，要用最短的句子把你的观点非常职业地表达出来；在听领导讲话的时候，别随便打断，注意行为细节。

## 同态心理效应——看不透的另一面

同态心理效应是人们生活中很常见的一种心理，那就是很多时候，人们总是以对方的态度来确定怎样对待对方，以对方的行为作为自己行动的基本准则。

容易形成这样的一种现象，就是人们的目光始终是向外的，从多角度审视别人的行为，有时还经常戴着有色眼镜，不断地挑剔别人的行为，觉得别人没有什么了不起。

而实际上，人最难了解的就是人本身，每一个人都要学会将目光收回，用镜子照照自己是什么模样，全方位审视自我。

只有了解自身，我们才有可能更好地面对他人。举个很有意思的例子，有个老人在河边钓鱼，一个小孩走过去看他钓鱼，老人的手法非常熟练，所以没多久就钓上了满篓的鱼。

但是，这个孩子没有看透老人的手法，却只是觉得老人用的鱼竿好，于是当老人见小孩很可爱，要把整篓的鱼送给他的时候，小孩摇摇头，老人惊异地问道：“你不想要鱼吗？”小孩回答：“我想要你手中的钓竿。”老人问：“你要钓竿做什么？”小孩说：“这篓鱼没多久就吃完了，要是我有钓竿，我就可以自己钓，一辈子也吃不完。”

很多读者看到这里，都会说，这个孩子果然非常聪明，可是，真实的情况是，这个孩子如果只要钓竿，那他一条鱼也吃不到。因为，他不懂钓鱼的技巧，光有鱼竿是没用的，因为钓鱼重要的不在钓竿，而在钓技。在现实生活中，有太多人错误地认为自己拥有了人生道路上的钓竿，再也无惧于路上的风雨。

就像同态效应一样，把别人看得和自己一样简单，忽视了他

人的复杂性，这样的做法难免让人跌倒于泥泞地上。人们的眼光对外的时候，就忘记了对自己内心的关照。就如小孩看老人，以为只要有钓竿就有吃不完的鱼；像职员看老板，以为只要坐在办公室，就有滚进的财源。

不得不承认的是，方友岚是一名出色的销售，他的销售业绩在整个公司都是首屈一指的。所以，有时候，大家都对他说，公司的很多业绩都是依靠他。

这让方友岚也意识到自己的重要作用，环顾四周，他发现就是老总，也没有像自己那样兢兢业业地做业务。可是，有一次，他终于发现自己的这个想法是多么错误。

那是一笔重要的业务，方友岚很清楚单靠资金很难启动，很重要的是需要社会关系，由于这个情况，方友岚觉得应该理性地看待这笔业务，于是内心就做了放弃的打算。

他发现汇报了这笔业务之后，老总也和自己一样，没有采取任何行动。而且在方友岚和他聊天说到这笔业务需要不一般的社会关系的时候，老总更是点头默许。于是，方友岚思忖，连老总都没有行动，知难而退，自己更没有必要跟进。于是，就把这笔重要的业务搁置了。

可是令方友岚没有想到的是，当结果出来的时候，方友岚居然从其他公司做业务的朋友口中知道这笔业务落到了自己公司头上。

他立即找到了老总，内心既惭愧又好奇，他忍不住问了老总有关这笔业务的情况。

老总非常平静地说：“有的业务需要行动，有的业务也许需要的是平常的、长久的用心，这笔业务的负责人，几年前我就认识，那时候，他只待在一个小职位，但是一次偶然的接触，我就知道他注定不平凡，后来，他要去外地开会，我就每天开车送送他。”

听到老总的話，方友岚额头上的汗水终于流了下来。他知

道，自己和老总的差距在哪里了，虽然老总轻描淡写地说，开车送这位负责人，但是对于一个没有地位的人来说，老总能够付出这种礼遇，就证明了他眼光的老道！

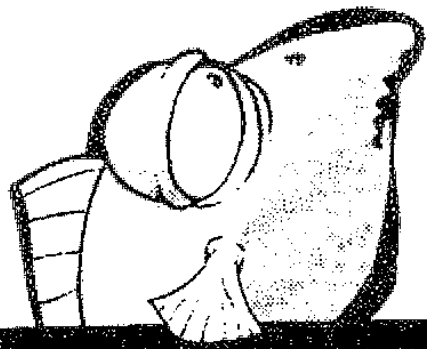
## 心理学专家支招

同态效应在某些特定的时刻，会给人们造成很大的误解，那就是，会觉得别人和自己差不多，而忽视了对他人优点的观察和学习。

有的人，可能总是觉得老板和自己一样，没做什么特别的事情和贡献，还会一直纳闷，为什么老板每天也就是在公司里喝喝茶、上上网，活儿都已经授权给别人干了，还能拿到最高的收益？

有这种想法的人，很有可能是因为同态效应，不能公正地看待老板，也没有关注到老板的另一面。举个简单的例子，老板平时可能总是很平静，可能年终资金紧张时，他会背地里到处找人借钱发工资。当然，他可能非常镇定，在公司里照样谈笑风生，不紧不慢地与大家开玩笑。

没有足够的风险承受能力，是难于在商场上成就大事的。再想一想，是不是不该用同态效应对待自己的领导呢，因为很多时候，当人们稍微碰上点困难，就惊慌失措得手忙脚乱的时候，应该多向老板学学，多关照自己的成长，而不是用同等的条件去要求别人。



## 第二章 搞好同事关系

——从独立到相互依赖

## 阿伦森效应——别让别人以为你在“装”

阿伦森是一位著名的心理学家，他总结了人们的这样一种心理，对于初入职场的人来说，具有非常重要的借鉴意义。

这就是阿伦森效应，讲的是人们的接受心理，就是说人们非常尊敬那些把事情越做越好，赢得赞赏越来越多的人，而反感那些好事做得越来越少的人。

这样的心理很容易理解，有这样一个故事，讲的是，有一群孩子周六、周日的时候常常在楼下大吵大闹，这对于一楼的老大爷来说是非常难受的，他劝了孩子们好几次，但是这些孩子转身就忘了。有一天，老大爷想了一个方法，他对孩子们说：“以后你们还这样热热闹闹的，我就给你们每人两块钱。”果然，这一周孩子们更加高兴，吵闹声更大。第二周，老大爷说：“不给钱了，给两块糖吧。”孩子们显然就不大高兴了。第三周的时候，老大爷说：“今天，我决定给你们发两颗瓜子。”

这让所有的孩子都非常气愤，大家说，我们不玩了，我们要回家。就这样老大爷终于利用孩子们的心理恢复了安宁的生活。

人与人之间，想要拿到自己要的，就要知道别人要什么，人际关系在职场中更是生死要害，谁不想让自己成为一个受欢迎的人，但是一味地取悦别人并不是最好的方法，关键还是要了解人的心理。

在我的理解里，人们更加反感那些在做事情上走下坡路的人，是因为他们认为那个人在“装”。职场中有一个非常有意思的现象，那就是我们不得不承认，职场厮杀，每个人都要学会“装”，但是大家却非常讨厌别人的“装”；每个人都变得很精



明，但是却讨厌别人的精明。

一个人初入职场，他可以不懂很多事情，甚至不会用传真机都不会引起别人的反感，但是一定要给人留下“装”的感觉。最好还是按照自己的性格来，这样就不会留下引发后期“暴露”的导火线。

在这里，我要讲一个真实的例子。

有一个非常漂亮的女孩，她的名字叫安贝妮。

大学毕业后，她很幸运地被一家大型企业录用，对于刚毕业，没有任何工作经验的她来说，她对工资待遇没有任何要求。所以，对于第一份工作，她表现出了强烈的热情。

上班第一天，漂亮的安贝妮就给大家留下了深刻而良好的第一印象。为了珍惜这份工作，她每天第一个来公司打水、扫地，帮大家把办公室的电脑桌擦得干干净净，同事们有什么要求她做的事情，安贝妮总是放下自己手头的活，帮大家处理得稳妥得当。不久，所有人提起安贝妮，都提起大拇指。

但是，逐渐的，烦琐的工作细节让安贝妮有点吃不消了，有时候自己正忙着还要给同事处理事情，自己的工作有时候就出现了错误，又因为她给同事们留下的印象非常好，她更加紧张自己的失误，更加进入不了放松的工作状态。以至于形成了恶性循环，工作越来越不出成果。

领导对安贝妮也开始有了意见，觉得她虽然长得非常漂亮，但是缺少内涵，于是，她的美丽也成为一种轻浮，而且加上安贝妮给同事们做的服务太多了，领导又觉得她做事情不但不稳重，还总是想走捷径，不好好工作，反而把时间和精力放在“搞关系”上，不能正确地对待自己的本职工作，领导对她的意见越来越大，后来就直接批评了她。

这给安贝妮的打击就更大了，后来，她索性采取了相反的行动，有同事再找她帮忙的时候，她就冷冰冰地拒绝了，地也不扫了，水也不打了。终于有一天，有个同事小张让安贝妮帮忙打印

一份文件遭到拒绝的时候，小张开玩笑地说了一句：“贝妮，你可真变了，漂亮女孩本来就骄傲，你刚来的时候，对我们那么好，当时就有人说你是装的，我还不信呢。”

听了这话，安贝妮真的痛哭失声，她觉得职场充满了困惑和痛苦，竞争是那么残酷无情，就连以往建立的良好人际关系都经不起一丁点儿波折，一切令她无所适从。巨大的落差让安贝妮顿时失去了信心，甚至对职业生涯产生了放弃的念头。

## 心理学专家支招

如果你是刚入职场的青年人，那么你一定要注意，无论最初，这份工作令你多么开心，你都要放稳自己的心态，一定要有平常心，告诉自己一切只是刚刚开始。要知道，作为一个年轻人，领导很容易认为，你的热情和激情都不缺，但是领导最担心的就是年轻的弊端，那就是没有长性。所以，你可以恰好表现出另一面，以稳重和谨慎的做事风格，以长期的始终如一的表现，赢得领导的肯定。

除此，在和同事交往的过程中，也要懂得别人的心理，不必苛求自己呈现给别人的形象多么完美，那样别人对你的“期望越大，要求越高”。可以把真实的自己呈现出来，将自己的缺点表示出来，这样也会得到别人的信任。因为一般人都是想方设法掩饰自己的缺点，所以有人如果有意暴露自己的缺点，大家会觉得这个人很诚实，从而产生信任感。

## 霍桑效应——抱怨之前，先干出成绩

不抱怨的世界，只存在于人们的理想中。

对于大部分人来说，抱怨在生活中总是时常可见的，在这里，我要给大家讲一个心理学上著名的“霍桑效应”，这个效应得名于美国芝加哥市郊外一个叫做霍桑的工厂。这是一家制造电话交换机的工厂，具有较完善的娱乐设施、医疗制度和养老金制度等。即使是这样，这里的工人们依然没有感觉到工作的幸福和快乐，这让工厂的负责人们非常的费解，于是在1924年11月，美国国家研究委员会组织了一个由心理学家等多方面专家参加的研究小组，来寻找原因。

心理学家们来到工厂后，付出了大量的精力和努力，用两年多的时间，找了两万多个工人谈话，这些专家在和工人沟通的过程中，耐心倾听了工人对厂方的各种意见和不满，他们对工人們的抱怨非但没有压制，还详细地记录了下来。

这样的一个行动让工人们长期积压的不良情绪得到了疏导，于是在心理学家们的努力下，霍桑工厂发生了很大的变化，人们开始正视工作，并且以饱满的热情投入到工作中。这个有名的心理学效应也就产生了。

在这里，我要说的是，现实生活中，每个人都有抱怨的权利，无论你是老板还是员工，你的情绪都需要一个合理的疏导，就像霍桑效应所反映出来的，当人们想说的话说不出来的时候，或者他没有抱怨的行为的时候，他的内心未必波澜不惊。

要知道一个人内心的变化是非常神奇的，人心悄悄起了变化之后，很多事情就会变得棘手。但是，在职场中，抱怨也并不意

味着要傻傻地去说，说这里不对、那里不公平，放任自己的恶劣情绪污染的办公场所。如果这样疏导的话，那么很有可能把自己的处境变得非常糟糕，没有哪个领导愿意对爱抱怨的员工委以重任。

对于这个问题，成功打了翻身仗的安贝妮有话要说。

安贝妮是一个非常优秀的年轻女孩，她现在就职于一家小型私企，已经走到了管理层，25岁的安贝妮安安稳稳地坐在管理的顶层，没有丝毫的勉强和吃力。

这要从一年前说起，从那次危险的辞退说起。

她的领导叫小华，小华没有学过广告专业，很多时候，对于安贝妮的创意，小华都持保留态度，她既不反对，也不支持，一个创意在不知不觉中拖了一个月，安贝妮也得不到明确的答复。

这让安贝妮非常头疼，她总是揣着自己的创意实现不了，但是还要处理小华分配下来的琐碎工作，这让安贝妮开始了抱怨。有一次，她和同事吃饭的时候，无意中聊起了工作，安贝妮不由感慨地说：“工作的感觉糟糕极了，领导在这个领域里并不专业，所以，很多方案都被拖着得不到实施。”

她没有料想到这句话终于被小华知道了，安贝妮非常的郁闷，一方面她不想失去这份工作，因为自己没有实现价值，再跳槽也没有底气；另一方面，她早听说小华不是一个大度的人，她一定会“报复”自己。

这时候的她，矛盾而且无助，每天如坐针毡，她找到了自己的心理咨询师朋友聊天，这位朋友给了她一个绝妙的主意，让她的整个职业生涯都发生了变化。

朋友给她的建议是，虽然有了抱怨就要发泄出来，不能硬撑着，但是切不可再和同事讨论了，不如把自己在工作中产生的所有问题和抱怨都像日记一样记录下来，这样一来，有了书面的整理，自己的思维方式就会变得非常清晰，工作也就不再麻木了。而且，这样的疏导，也不会让安贝妮的委屈和抱怨积压在心里，

演变为心理问题。

更绝的是，这个日记本就是牵制小华的法宝，当然，小华未必知道安贝妮把一切记录在案，但是在安贝妮的心里，这些记录形成了良好的心理保障，如果有一天，小华突然“报复”自己，说安贝妮说的一切都是子虚乌有，那么所有的工作记录，可以证实自己的清白。

终于，有一天，不知道什么原因，一切都如意料中的那样发生了，当辞退的消息传来的时候，安贝妮没有愤怒，她只是拿着自己的工作记录，平静地敲开了老板办公室的门。形势在瞬间发生了逆转，安贝妮得到了自己想要的一切！

## 心理学专家支招

对工作中存在不满很正常，如果你是一位老板，对抱怨的员工，你该懂得理解与包容，听一听底层员工的抱怨，这最能暴露出管理中的问题；如果你是一个员工，那么你不正当的抱怨方式可能让你被炒鱿鱼。正确的做法是，迎合领导的心理，要知道，没有一个领导不喜欢有实际绩效的人。你可以先克制，在工作中，先干出样子来，再选择合适的时机提出建设性的意见，这样你的抱怨也帮助你成了功臣。

## 比马龙效应——入职，就要学会表演

比马龙效应有很多名称，还被叫做“皮格马利翁效应”或“期待效应”，这个效应是由一个古希腊故事得来的。

传说，塞浦路斯的国王皮格马利翁非常热爱雕塑。有一天，他精心地用象牙雕塑了一位美丽动人的少女。皮格马利翁给少女取名叫盖拉蒂，他久久地看着这个少女，感觉自己爱上了她。

于是，他给盖拉蒂穿上美丽的长袍，而且希望少女能够接受自己的“爱意”。有一天，当他再次走到雕像旁，凝视着雕像的时候，雕像发生了变化，它的脸颊慢慢地呈现出血色，它的眼睛开始释放光芒，它的嘴唇缓缓张开，对着皮格马利翁嫣然一笑。

后来，盖拉蒂居然开始说话了，它完全变成了皮格马利翁梦中的美人！这是一个传说，但是这种心理学效应在生活中是一条“铁律”。我真的很喜欢一些美国人那种由衷的自信，不管他们有多老，长得有多么肥胖，唱得有多么难听，他们都会认为自己是美丽的，都能自信满满地去参加选秀。在职场中，流行这样的一句话，那就是“说你行，你就行，不行也行；说你不行，你就不行，行也不行”，也是对皮格马利翁效应的权威注解。

想一想，在工作中，没有一个人是单枪匹马就能做好工作的，一个项目的开展是需要多方面的因素促成的，很难想象，没有上级和周围人的支持，一个人可以创造巨大的价值。这时，就会出现这样的现象，那就是，当周围人都说不行的时候，这个人会发现自己真的“不行”了，因为大家的怀疑能够动摇人的信心，而且行动上的不支持也会增添巨大的阻力。

怎么样才能让别人说你行呢，这是很多人迷茫的一点，在这

里，我要说的是，那些被人评价不行的人，是因为自己先给别人传递出“我不行”的信号！一个人，想让自己成为什么样的人，必须先从“表演”开始，当你的“表演”到了自然的境界，你前方的风景就会不一样。

韩晓玉是一个非常自卑的女孩。在她所在的单位，大家的学历都比她高，刚入职的时候，同事们谈论什么事情，她傻傻地说自己不懂，有人就非常夸张地说：“天呀，你连这都没听说呀，真难以相信。”想到这里，她的内心就会非常的脆弱。

她不想一直这样下去，她懂得自卑的心理会阻碍她在工作中的发挥，没有办法，她只能硬着头皮“装”。她把自己表演成一个自信的女性。

从全套的“职场丽人”的装扮，到行为细节的纠正，韩晓玉让自己一定表现出自信的、积极的气质，她不再心虚地和别人说话，她声音爽朗干脆，而且不懂的事情，她会马上去网上查出来，以前她对时政知识非常的匮乏，她就给自己订了三份报纸，定期看报纸，装作很关注国家大事，重要的是她也能强迫自己，把订的报纸一字不剩地看完，大家讨论的时候，她也能够发表自己的观点。遇到公司开会，领导征集大家意见的时候，不管别人怎么样，韩晓玉都积极思考，然后强迫自己发言。

短短的两个月过去了，韩晓玉感觉周围的氛围发生了变化，没有哪一个同事再敢轻易地嘲笑她。大家觉得她是一个非常自信的人，因为她给大家建立的形象就是这样的，也没有人质疑她学历低、没有头脑，相反，大家一致认为，韩晓玉虽然低学历，但能和自己共事，更加证明韩晓玉必有“过人之处”。

又过了半年，一个激动人心的事情发生了，韩晓玉升职了！对此，她内心是不自信的，但是她还是装作胸有成竹的样子，出现在大家面前。果然，没有任何人提出异议，领导对她升职的总结是：她积极自信的工作态度，将会带动和影响他人，给公司创造更好的业绩。



## 心理学专家支招

不得不承认的是，一个人，他的外部评价和内心世界很有可能并不一样。

当外部评价低估被评价者的能力，认定被评价者是不求上进的、行为差劲的，那么，这个人就真的会将别人的评价内化。不想让负面的评价出现，就要注意，不要让别人把自己看成透明人。

重要的一条就是不要轻易对同事暴露自己的不足。职场是竞争的关系，没有人会因为你的不足，去帮你弥补、改正，那么暴露自己又有什么意义呢？相反，当你的缺点暴露得多了，别人在心中对你的评价也变得非常低了。

这就形成了一种恶性循环，那就是，有的人你非常相信他，什么都对他说，但是，当你工作的时候，并未得到他的支持，反而第一个反对自己的人就是他。是他坏吗？坦白说，不是你想象的那样，真的。

如果是你，你的同事在你面前充分地暴露出他的缺点，例如他不自信，他没有冷静的性格。那么，当他要进行一个决策的时候，你也难免第一个提出质疑。所以，请记住这样一句话，不自信怎么办，先从装成自信的样子开始。然后，也一定要记住的是，对于自身存在的不足，还要有自信去弥补，没有人生下来就是什么都会的，只要你做出计划，向着心中的目标努力，你想要的就会真正到来！

## 晕轮效应——不怕诋毁，因为我有个人品牌

我们必须承认的是，晕轮效应是一种心理错觉，然而这种心理错觉却是普遍存在的。

那么，晕轮效应就应该更加被重视。晕轮效应也被叫做光环效应，最早是由美国著名心理学家爱德华·桑戴克提出的。晕轮就是人们所看到的模糊不清的光环，这是由于悬浮在大气中的冰晶把太阳光或月光折射或反射而形成的光学现象。

在心理学上，这能够透露出一种重要的信息，那就是人和人的接触和交往中，很难看清、看透彼此，形成的认识往往都是片面的。一个人，如果人们给他贴的标签是好的，他就会被一种积极肯定的光环笼罩，人们会觉得他各方面都是好的；如果一个人的标签被标明是坏的，他就被一种消极否定的光环所笼罩，并被认为是具有各种坏品质。

举个简单的例子，如果你的钱包被盗，你身边只有这样两个印象完全不同的人，一个形象光鲜亮丽，生活非常考究有品位，而另外的一个人形象非常邋遢，平时也不注意自己的行为小节，你会怀疑谁？

这让我想到了职场中的“流言”，对于任何人来说，你都不能保证处在职场或者商场的旋涡中，自己能永远不被人诋毁。还有的人对别人的诋毁摆出一副不在乎的样子，但是每一个成熟的人都懂得，诋毁对自己的伤害有多大，它足够动摇群众基础和领导对自己的信任。

被人诋毁是非常棘手的事情，因为真的非常难以处理，这是小人的手段，它和君子间的议论完全不同，更令人悲哀的是，当

一个人遭到诋毁的时候，很难有人站出来说“公道话”，此刻越解释，事情就会越糟糕。

也许有读者要问，本小节不是要说晕轮效应吗，怎么突然又开始说起职场的诋毁和人心的险恶了。这两点其实并不矛盾，正是因为人们有晕轮效应的错觉，那么很多时候，对事物的判断并不是来源于客观，而是来源于主观。诋毁的危害就在于，大部分的人们相信的，并不是他们看到的，而是他们事先已经听说的。

如果一个人平时的口碑非常好，人们接触他的时候，印象就会往正面的方向引导，也会更多地关注到此人的优点，但是如果一个人给大家的感觉非常糟糕，那么人们的印象就很难扭转。所以，对于诋毁这件事情来说，问题关键不在于真相是什么，而是看你已经给自己贴上了什么样的标签。

现在，我给你讲一个真实的例子吧。

安瑞华是一家大型公司的高管，有一次，他得罪了一名女员工伶俐。

伶俐是一名普通的工作人员，她长得非常漂亮，也一直渴望得到更好的待遇，有一天，她约安瑞华吃饭，安瑞华以为伶俐可能有一些问题要向他反映，于是就毫不犹豫地答应了一起共进晚餐。

吃饭的时候，安瑞华和伶俐稍微谈了几句，就知道了伶俐的真正用意，对于安瑞华来说，他虽然不是谦谦君子，关系到公司内部的事情他还是非常谨慎的，而且他也非常讨厌这么有心计的女人，他不想轻易被人利用，于是他打着擦边球就从伶俐的话题旁边溜了过去，吃完饭之后，安瑞华也主动地抢先付了账。

可以说，在这件事情上，安瑞华的表现简直令人赞美。可是，吃完这一餐之后，过了不几天，有人就开始诋毁安瑞华，说安瑞华约伶俐吃晚饭，吃完晚饭之后就有不轨的行为，但是被伶俐拒绝了。

听到这个事情之后，安瑞华采取了最正确的做法，那就是他

懂得很多人会根据他的反应判断这个传言的真假，于是他非常镇定，采用了置之不理的态度，他认为这样做大部分的人会认为自己是无辜的。而且，他采取了一个果断的行为，那就是开除居心叵测的伶俐。

问题却并没有得到真正的解决，伶俐离职的时候，居然给全部的同事发了一个邮件，声称自己的被开除是因为安瑞华对自己的骚扰行为没有得逞。

看到邮件的安瑞华，头立即大了，他已经感觉到周围空气的紧张，这是一个非常阴狠的指控，它彻底动摇了安瑞华的威信。没有人怀疑伶俐说的一切，因为安瑞华平时也的确喜欢和一些长得漂亮的女员工打情骂俏，此刻，面对这个诋毁，安瑞华即使解释再多，也没有人会轻易相信他。

伶俐走了不多久，安瑞华也不得不离职了。

## 心理学专家支招

很多人有这样的一种偏见，那就是诋毁都是给平凡员工的，只要自己做得好，那么就可以避免别人对自己的恶意诋毁和中伤。

这样想的原因在于这部分人对于人的心理的认知的盲点，举个简单的例子来说，迈克尔·杰克逊已经走到了流行乐坛的顶层，但是还是被人诋毁，而且全世界的人都相信了对于他的所有的诋毁。

原因在于，更高的人，更容易被人妒忌，人们宁愿相信流言，况且，他的整容也的确让常人接受不了。那么在公司中，也是如此，越是高层，曝光面就越广，就越容易受到别人的诋毁。解决这个问题的关键就在于，聪明的人，平时就该给自己种下好名声，注意自己的生活细节和言行，如果把自己的光辉形象塑造得非常好，关键时刻，你给大家留下的美好的晕轮效应就能成为你职位的保护神。

这就是职场个人品牌的作用，个人一旦形成品牌后，他跟职场的关系就会发生根本性变化，如同企业一样，深入人心的品牌无需过多解释和宣传，人们对它是认可的，对于个人来讲，同样如此，人有了品格标签，就是在职场中有了信赖标志。

## 泡菜效应——和比你强的同事一起吃午饭

泡菜效应是一种非常生活化的表达，可以做这样的一个尝试，那就是将同一种蔬菜，放在不同的水中浸泡一段时间，然后将这两种泡过的蔬菜分开煮，就会发现因为不同的水里浸泡过，蔬菜煮出来的味道是不一样的。

这一点是非常值得思考的，在生活中，人与人之间更是如此，人的心情、气质，甚至看待同一件事情的心理都是会相互影响的。而且，这种影响是潜移默化，完全让人在没有觉察的情况下发生。

工作也是如此，长期在一起共事的两个人，看法会惊人的一致，对待工作的态度也可能出奇的相似。职场中，你选择谁作为你的朋友，就默认你愿意接受来自于他的影响。人，有的时候，会过高地估计自己的定力，殊不知，多少习惯都是在被别人感染的情况下，不知不觉中潜入进来，成为自己的习惯。

让我们做个简单的分析，如果一个人在工作中非常认真，可是旁边的人偏偏又用短一倍的时间完成了工作，虽然工作马虎点，但是老板误认为他效率高，给予了高度的评价，但是对认真的人却颇有微词，他能波澜不惊吗？

再例如，有很多人，在工作中总是选择和比自己弱势的人交朋友，觉得这样不会有在强势的人面前的自卑，而且，两个弱势的人走到一起，更加能够得过且过，互相安慰。当然，也有可能互相抱怨和指责老板和公司的不对，这种交往唯一的走向就是“一损俱损”，两个人当中有一个犯错误，老板心里就会留下阴影，总觉得另一个人也有类似问题，导致两个人同时出局！

要谨慎选择在工作中和你一起吃饭的人，谨慎选择平常你最亲近的人，在这里，我要老实地说，如果不想离职，想在自己的岗位上有好的发展，就不要总和濒临开除的同事凑在一起，也不要和那些随时准备离职的人凑在一起。

和比你强的同事一起吃午饭吧，这不是“势利眼”，坚持一个月，你就会明白这样做的好处。

孙清丽在单位里一直很快乐，可是，有一天，随着一名新员工的到来，她的快乐就不那么快乐了！

这名新员工的名字叫李君心，李君心来到公司的第一天就大出风头，主管亲自带她来认识各位同事，向大家介绍时，毫不避讳地说李君心是公司为了拓展北方市场从其他公司挖来的市场推广精英。

李君心也自信满满，非常大方地和众人打招呼，这让孙清丽感觉到巨大的压力，这个很强的同事就和她在一个部门，而且，每天中午的时候总会约清丽一起去吃饭，每当李君心抛出“橄榄枝”的时候，孙清丽总是找借口回避了。

她对这类自信满满的人说不出有一种什么样的抵触感，可是，第一次的策划会，让孙清丽重新认识了李君心，领导说完方案后，让李君心发言。谁都知道第一个发言的人，是最为难的人，而且也不知道该从哪里说起对这个策划案的意见。

可是李君心平静的表情震慑了当时的所有人，她不慌不忙地讲自己的看法，条理清晰，思路新颖，关键之处还做了详尽周到的说明，令在场的所有人都如沐春风。待她发言结束，领导抑制不住兴奋的心情总结道：“感谢君心给我们带来了新的思路和更广阔的信息来源，大家给她鼓个掌吧！”

这给孙清丽留下了深刻的印象，而且重要的是李君心的确比自己强多了，有一个让孙清丽苦恼了三个月的方案，李君心用一天的时间就摸清了来龙去脉，联系各个媒体帮助孙清丽推动方案。



中午的时候，她主动约上李君心一起吃饭了，吃饭的时候，两个女性在一起，难免闲聊，清丽真诚地说：“那一天，你提的意见太精彩了，在短短的时间把问题回答得那么好。”

李君心也坦诚地说：“其实有时候并不是那么简单的，今天我用十几分钟陈述的问题，是我以往对类似问题的思考和总结。”君心没有讲她平常怎么努力工作和思考，但是短短的一句话让清丽受益匪浅，她开始关注君心的优点。

得出的结论是，君心得到的一切都因为她是个自强不息奋发向上的人，清丽在工作上把李君心神话，用李君心激励自己做事，慢慢也走上了一条薪水飙升的职业道路，开年会时，领导端起酒杯向李君心致谢，也没有忘记对孙清丽举杯！

## 心理学专家支招

谁都得承认同事之间存在竞争关系，但是好的竞争氛围会带给你更加积极的思考习惯，和比你强的同事多接触，再反应迟钝的人，时间一久，也会总结出自己的道理，没有谁天生就比别人多聪明，也没有谁的成功随随便便，与其关注那些闪亮的明星们，还不如约上比你强的同事一起吃午饭，从身边的人那里吸取长处再尽力弥补自己的不足。

也不必感觉自己遭遇了巨大的压力，因为压力大并不一定是坏事，处理好了，压力可以转变为动力。不要为别人的能干而担忧，关键是，重整旗鼓，学习别人的优点，用事实证明自己的能力，创造更好的业绩。

这里还要注意的，对于直接存在激烈竞争的强劲对手，要注意冷静观察，建议你从正面的角度看，并至少持续三个月，这不但能让你充分了解他们的优势，更能了解他们是抱着怎样的心态工作的，这样可以弥补自己的不足，发展好自己的强项。

## 鲛鱼效应——小心背后的那只眼睛

鲛鱼效应来源于挪威，在那里，很多人喜欢吃沙丁鱼，但有一个问题就是，人们常常吃不到活的沙丁鱼，经过长途的运输之后，沙丁鱼就死掉了，很多人想了无数的方法都不能改变这样的状况。

但是，有一条船里的沙丁鱼就总是活的，这让人们非常吃惊，而这个渔夫采用的方法也让人们非常的震惊，原来渔夫在装满沙丁鱼的鱼槽里放进了一条鲛鱼，要知道，鲛鱼是专门以沙丁鱼为主要食物的。

当把鲛鱼放到沙丁鱼中的时候，沙丁鱼就会四处游动，一直保持着高度戒备和自卫状态，让一条条沙丁鱼一直欢蹦乱跳地回到了渔港。心理学家就把这样的现象总结为“鲛鱼效应”。

“鲛鱼效应”非常值得人们思考，想一想，让沙丁鱼活下来的居然是它们的“天敌”，如同在大草原上，正是因为有了“天敌”狼的存在，兔子才能够按照正常的生态繁衍、生存。这让我们想到了职场。职场中，你有没有“天敌”，有没有处得非常不好的同事，或者遇到过让你特别头疼、需要提高警惕的同事？

如果你一直都生活在一个其乐融融的单位大家庭中，那么不必过分庆幸，你知道未来能不能一直是这样的情况下，懂得珍惜就好；如果你对周围的环境感觉很糟糕，压力很大，而且，有几个同事让你简直有进入人间地狱的感觉，那么也要恭喜你，也许，你遇到了让你迸发更大活力的“鲛鱼”。

很多人都发现，工作相对来说是非常枯燥的一件事情，在工作中控制自己的情绪和心理实在是太难了，比如说，很多人知道

自己工作的时候偷懒，效率非常低，但是却不能及时地纠正和改变自己，可是如果在偷懒的人身边放一个爱打小报告的同事，那么，结果会怎么样呢？

公司重新调整了格局，王洛文和迟伶俐坐对桌，这让王洛文如坐针毡。

她和迟伶俐是大学同学，她非常了解迟伶俐，迟伶俐在大学的时候和舍友的关系处得非常不好，还常说自己舍友的坏话，而且每当有利益的时候，就不惜一切代价打压别人。她知道自己坐在迟伶俐的对桌，一定会受到迟伶俐的监控。

王洛文进入了时时戒备的状态，她感觉工作非常辛苦。以前上班的时候，有时候忘记打卡，她就悄悄地溜到座位上，也没有人深究过，但是想到对面坐的是迟伶俐，王洛文就每天定好手机铃声，从不迟到，当她准时踏入办公室，看到对面坐的迟伶俐的时候，内心就会非常坦然。

以前，王洛文常常会在网上浏览一些娱乐新闻，娱乐新闻往往有很多有意思的链接，可是王洛文自从坐在迟伶俐对面，就克制自己永远不要打开娱乐的网页，因为迟伶俐会突然的、装作很随意的样子走到自己的身后。

更让王洛文感到苦恼的是，正因为对面坐了这样的一个人，工作有困难的时候，她根本就得不到迟伶俐实质性的帮助，工作出现了问题，王洛文只能自己解决，面对领导的时候，她也必须一个人独自斟酌好应该怎样汇报工作。再没有人给她商量或者出谋划策。王洛文在短短一个月的时间里迅速地独立了起来。

由于迟伶俐带来的巨大压力，让王洛文一直心情不是特别好，直到有一天，她觉得自己也许应该感谢迟伶俐，因为领导对她说：“小王，最近你的表现非常突出，我发现大家都爱上开心网，有时候上班时间一玩就一个小时，只有你，兢兢业业地工作，从来不做和工作无关的事情。”

王洛文看了一眼对面竖起耳朵的迟伶俐，微微一笑，内心

释然。

## 心理学专家支招

打小报告的同事，有时候的确会让你成长更快。对于这只背后的眼睛，你可以理解为——他时时盯着你行为上的纰漏，可能陷害你；更可以理解为——他帮助你监督和更正自己行为的纰漏，让你不会轻易犯错误。

所以，应该用冷静、宽容的心态来看待这样的人和现象，更要提醒自己没有必要逃避和惧怕这样的人，你担心自己会在工作中开小差，控制不了自己吗？有人可以不用你支付工资地无偿帮助你。

也不必对这样的人愤怒，为一点小事搞坏关系，想一想，如果不是平常就有人在背后盯着你，让你不违背公司的意愿，让你所做的事情都是高标准、严要求，那么，假设有一天，你正在上班时做着不应该做的事情，背后没有那双盯着你的眼睛，取而代之的是老板的一脸盛怒和一封辞职信。哪种情况，更糟？

当然，这里也要提醒的一点是，和爱打小报告的人永远不要走得太近，这样的同事不要试图“感化他”、“改变它”，没有人能轻易改变一个人。如果走得太近，小心自己有一天也会成为一条为别人无偿服务的“鲶鱼”。有句话是有道理的，那就是宁肯得罪君子也不要得罪小人，对这样的人，需要敬而远之，从规范自己的言行开始，不给对方可乘之机，就能变祸为福，走稳职场路。

## 圆桌效应——最和谐的会议室

“圆桌效应”是心理学上的一种说法。据说来源于围着圆桌就餐。讲的是在公元5世纪，英国国王亚瑟要与他的骑士们一起商量国家大事，为了避免大家论功争席次，他就安排所有的人围坐在一张圆形的桌子周围，这样，就可以让人们不分地位差别，人人平等。后来，亚瑟的这种平等、对话协商的会议形式就延续下来，直到现在很多时候，国际或国内举行重要的政治谈判，也往往会采用圆桌会议形式。

从心理学的角度来分析，每个人都渴望在会议中坐到一个好的位置，如果是四角形的桌子，那么列席人员就会有职位的意识。就像我们通常所说的“屁股决定大脑”，如果一个人自身的地位非常低，即使是惊世之言，听的人也会一笑而过，就更不能随心所欲地发表意见，与其他人融融洽洽同心协力成为一体了。

这就有可能因为座位导致不平衡，恰好，圆桌效应迎合了每个人的角度，而且，圆形体现出来的柔和感和曲线美，更容易形成融洽的气氛，使每一个坐在椅子上的人都容易产生亲切的感觉。

在职场中同样如此，有时候，因为“论资排辈”的存在，老同事不能不重视，新同事即使能力再强也被安排到容易被忽视的位置上，这样就打击了新同事的积极性，换言之，如果让新同事占主导地位同样不合适，难道老同事的多年贡献就可以被抹杀了吗，新同事即使能力再强，但是对于公司来说，都不能小瞧“开国元老”的奠基作用。

好在一张圆桌，解决了团队中的这个问题，它能让人感觉到

彼此平等，都是这个集体中的重要一员，又不会让人感觉厚此薄彼，这样，就非常有利于团队产生出巨大的凝聚力和向心力。

梁信玮在当地已经成为著名的职业教育领跑人。

很多年前，他只是一名普通的大学老师，当他辞职的时候，所有人都不理解他的决定，但是他用实力证明了一切，如今他的职业培训已经具有相当大的规模，还有一批一直愿意跟着他做事的资深老师。很多人都问他办教育成功的秘诀。梁信玮都会说，他的成长是从最初的圆桌开始的。

那时候，因为资金和人员有限，梁信玮办不了大规模的学校，只能先从培训班开始。他对于师资非常的重视，花重金请来资深的教师上课。培训班的第一课，就显得相当的关键。

可能由于宣传力度不够，开课时间到了，教室里却只有寥寥十几个人。这让培训师非常的尴尬，因为在他讲课的经历中，还从未遇到这样的冷场，于是培训师就对梁信玮说：“总共才来了十几个人，气氛太冷清了，要不等一会儿再上课吧。”

梁信玮思考了一下，没有这样做，他说拖延时间会伤害了准时的人。

当然，梁信玮也明白人太少的课堂必然会影响老师的情绪，于是，他迅速地想了一个非常好的方法，那就是，发动大家，果断地撤去讲台，将六七张课桌摆成一圈，老师和学生们团团围在一起。

这样就形成了座无虚席的感觉，而且，老师和学生在一起，非常的亲切，后来，不断有迟到的学员进来，来一个就添一张椅子，随着学生不断增多，圆桌的规模不断扩大，后来的人因为坐的是圆桌，没有前后排，所以享受的待遇和心理感受都是一样的，没有丝毫地感觉不公平。

到下课时数数，人数已整整扩大了一倍。而且，少的时候并不觉得缺少，多的时候不觉得多余，自始至终座无虚席济济一堂，第一课很成功。

事后，培训的老师说，上第一堂课时，看到培训班的规模和设施，他的想法是，以后即使给再高的聘金，他都不会再来这里了，可是梁信玮的大圆桌却给了他惊喜，因为，这张大圆桌非常巧妙。奥妙就在于，这样做，永远不会因为少了谁而出现空缺，新来的每一个人又都能立即平等融入。圆桌的规模大小可以随时调整改变，但保证了它是永远的圆桌。

经历了这一次圆桌讲课，这位培训师不但一直在梁信玮的学校上课，而且还给梁信玮带来了更多的老师和学生资源。小小的培训班就这样慢慢成长为大学校！

## 心理学专家支招

想必很多处于职场中的人，都听到过这样的一句告诫，那就是“远交近攻”，这本是战国时范雎为秦国采用的一种外交策略，意思是先和距离远的国家交朋友，进攻邻近的国家。秦国用它达到了并吞六国、建立统一王朝的目的。后亦指待人、处世的一种手段。

但是，在职场中，使用这样的手段非但不会赢得天下，而且还会失去人心，因为，坦率地说，我们不会愚蠢地认为自己天下第一，自己的策略别人看不懂，当别人精明的时候，我们不妨对同事一视同仁，要学会谦让，不仅利用“圆桌会议”的效应，而且要从心理上懂得沉默的艺术，给别人一个展示想法的机会，用尊重别人的态度为自己赢得尊重，即使别人在开会时讲得并不好，也要装作倾听的样子，这并不是虚伪，而是善意地利用别人给自己加分！



## 安泰效应——不说我是第一，只说我们是第一

安泰效应来源于一个古希腊神话故事，安泰是有名的大力神，他力大无穷，无往不胜。他有这样的一个特点，那就是只要靠在大地上，就能从大地母亲那里汲取无穷的力量，战胜别人。可是有一天，他的对手发现了这个秘密，就误导他离开地面，在空中杀死了安泰。

安泰效应告诉我们，人生活和社会中，不能脱离团队与对手单打独斗，要看到团队其他成员的存在，学会依靠大家、依靠集体。对于当今社会的激烈竞争来说，这一点更为重要，随着知识经济时代的到来，各种知识、技术不断推陈出新，市场需求越来越多样化，没有人能够穷尽企业发展的各项技能和知识，即使在自己熟悉的领域，也难以做到靠一己之力，全面实现工作目标，更多的情况下，个人能力已很难完全处理各种错综复杂的信息并采取切实有效的行动。

所以，这就要求组织成员之间进一步相互依赖、相互关联、共同合作，建立和谐的团队模式。例如，办公室中，对同一个项目进行研究的一群人，就能集中起来对不常见的问题提出创新的解决方法，对于没有解决的问题，团队内广泛的技能和广阔的知识面与个人的才能和知识面相比，更加具有绝对的优势。

作为个体，为了自身与团队的发展，就不能和团队对抗，因为对抗产生对抗，只有包容才能产生包容。只有当你说我们是最棒的时候，别人才会说，不，你才是最棒的！

在一家大型的外贸公司中，领导将霍瑞成、小玉和罗刚分到

了一组，让他们对外负责谈下一个项目。

很显然，在这个项目小组里，霍瑞成和罗刚都是骨干，小玉基本上是一个跟从大家工作与学习的小角色，但是，虽然业务能力和谈判经验都不足，小玉的英文还是非常出色的。

他们三个人到了外地，进行了一场艰难的谈判，为了谈价格，他们制订了很多方案，当然，小玉通常就是听霍瑞成和罗刚的争论。他们二人都有着丰富的谈判经验，于是各自有一套见解和看法。有时候，常常为一个问题、一句话争论得面红耳赤。

后来，正式的谈判开始，霍瑞成发现当自己开始实施自己的方案时，罗刚虽然意见相左，但还是能够积极给予支持与配合。于是一致对外，谈判的进展还是非常顺利的。

对方当然不甘心被霍瑞成等人牵着鼻子走，于是在最后关头，他们又调整了思路，要求霍瑞成所在的公司满足他们的优惠条件，而且，限期三天之内，一定要给予答复。这个突然的变化让霍瑞成、罗刚和小玉陷入了矛盾之中。

究竟应该怎么办，他们打电话请示领导，可是领导的回复也非常简单，那就是他们三个人已经成为一个团队了，出现问题的时候，不应该寻找外援，应该积极根据情况拟订方案，马上实施，因为无论领导有多大的能力，但毕竟不在谈判现场，所以根本就不知道具体的情况。

霍瑞成只能和罗刚、小玉商讨对策，对于这个限期，霍瑞成认为这不过是对方在最后时刻的“困兽一搏”，他对罗刚说：“想一想，如果我们三天之内不答应他们的条件，他们也不可能在三天内寻找到新的谈得比较成熟的合作方。我们如果答应，就会有大量的资金白白地丢失掉。”

罗刚并不这样看，他认为对方只给了三天的时间，要求在三天内决定，就应该先从各种不同的角度来检查对方的提议。可以在期限截止前，尽早向对方提出缓和的做法。可能的话，还可以依照对方的意愿，再重新订立一个期限，这么做，就可以免于成为对所设定的期限下的牺牲品。

可是霍瑞成并没有按照罗刚的方案执行，他果断地向对方表明态度，谈判只能按照原来的条件实施。令人惊喜的是，对方果然按照霍瑞成的条件签约了。

谈判非常成功，回到公司之后，三个人受到了嘉奖，而且得到了一笔丰厚的奖金，霍瑞成打听到小玉和罗刚的奖金和自己一样多，非常不满意。领导就对他说：“虽然，谈判按照你的方案成功了，但是对于一个团队来说，三个人的功劳是平等的，小玉负责了你们三个人的全部行程安排，而且在你和罗刚两个人之间打圆场，弥合裂痕。而罗刚最后想的方案也是非常稳妥的，给你提供了另外的一种思路。所以，奖金的分配是合理的。”

## 心理学专家支招

很多人误以为，职场是个人利益的争斗场所，“团队”只是做戏，其实，团队的必要性应该引起每个人的重视。举个例子来说，即使在团队中有人缺少经验，但是他任劳任怨，没有人有权力可以蔑视他的辛勤劳动，况且，一个人即使有天大的本事，也不可能自己把所有的事情都包下来。

也许很多时候，个人处于集体中会感觉到压抑，实际上良好的团队气氛不会限制个人发展的自由，除非个人过于强调个性，没有一颗谦虚的心，看不到别的成员的帮助与支持。人际关系能力是综合性的概念，它能细小到在面试时你描述一件事情的语气方式，也能扩大到你在团队里的合作性……这些都是一个人长期表现出来的素养。

所以，只有在团队中保持谦虚的心态，才能真正和团队一起做第一。

## 巴霖效应——轻信，被算计的开始

巴霖效应来自于马戏团经理巴霖先生的一句名言，他说：“每分钟都有一名笨蛋诞生。”这种说法在生活中是非常常见的，目前风靡的“星座书”，就是这种心理效应的投影，心理学家说有人感觉有些星座书能准确地指出某人的性格，原因在于这些词句其实属人之常情，基本上可以适用于大部分人身上，所以人们就会轻信，而且如果星座书里有某一条说得特别准确，更会加强读者对其他各项空泛之论的信任。盲目迷信星座书的指点，不但不会帮助人们，反而会给生活带来麻烦。

举个例子来说，一个努力的女孩，长期在职场得不到提升，可能存在方法方面的原因，可是如果迷信星座书讲的一些道理，像书中讲的金牛座的人桌上不宜摆植物、狮子座的人办公桌上要多放一些银色装饰品，就有可能让她迷失掉正确的判断。

这个女孩认为自己运气不好、业绩难以让人满意是星座的原因，然后，按照书中说的，给领导打申请更换办公桌位置，随后在办公桌上摆放了银色的小饰品，周围同事被弄得莫名其妙。领导也感觉她没有把精力放在工作上反而可能会立即辞退了她。

在职场中，巴霖效应是非常常见的，虽然人们常说，应该多听别人的意见，但是每一个人都要注意的一点是，多听，更要多想，不能轻信别人的评论，无论是对自己还是对别人。轻信，是被算计的开始。

张跃洋是总经理万总从别的公司高薪挖来的人。

他4年前自某著名大学毕业后，就到了原来的单位从事技术

工作，刚开始时的工资是 1000 元；3 个月后，凭借着良好的技术能力增加到 3000 元，一个偶然的原因，有朋友替他引见了万总。

万总非常看重张跃洋的技术能力，而且张跃洋的年龄也非常有优势，于是万总就以月薪 6000 元为条件，将张跃洋挖到了自己公司，安排到了主管李震的部门。

张跃洋一来到李震的部门，就受到了热烈欢迎。张跃洋也在工作中表现出了出色的能力，因为良好的技术能力，同事们也非常佩服他。

可是，拿到第一个月工资的时候，张跃洋非常吃惊，他发现自己工资卡上的工资只有 3000 元。他以为发错了工资，马上联系了单位的人事部，人事部的人对他说，这是部门领导的意思。

于是，张跃洋找到了李震。李震看到了张跃洋一脸的怒容，就马上安抚他说：“万总没有对你讲公司有试用期吗，员工工资要根据试用期的情况来考核，很多人的离职都是不能接受试用期造成的。的确，对于成熟的员工来说，这点是不合理的，但是公司情况就是如此，试用期长短不一……”

听了李震的话，张跃洋有一种被欺骗的感觉，尤其对于长期从事技术工作的他而言，大脑更是“一根筋”。李震又大吐苦水，说起公司的一些制度要求很严格，经常有员工来找自己申诉，可是他也是爱莫能助。

听完种种，张跃洋立即就给李震打了招呼要离职，也没有等待万总的批示，就怒气冲冲地离开了公司。

张跃洋走了之后，李震就找到万总汇报情况，他说：“张跃洋不能接受公司有试用期的规定，上班第一天，我就告诉他有试用期，但是他还是认为自己发工资的时候可以拿到 6000 元，所以，这次工资一发下来，他给我发了个短信，就离职了。”

万总听完，也只是叹了口气，待李震离开之后，万总对自己的助理说：“可惜呀，张跃洋这个年轻人，我们给他内定的试用期非常短，只有第一个月是试用期。但是他连这都不能等。我并

没有把他当技术人员看待，我是想将来把他培养成主管的。”

助理问：“那李主管呢？”

万总说：“能者上，庸者下。原本认为他到了部门之后，有技术优势，再慢慢熟悉李震的工作，就可以轻而易举地取代只懂一点技术皮毛的李震。”

此时的李震，在张跃洋离职后，迈着轻松的步伐，回到座位，露出了胜利者的笑容！

## 心理学专家支招

有一个说法是，站在壁橱上的孩子，兴奋地跃向父亲张手欲接的怀抱，结果扑空摔地。数次以后，孩子对谁都不再轻信了。这就是犹太家庭对孩子的家教课。犹太商人在商务活动中不为感性所控制，不轻信别人，他们只相信根据客观事实做出的判断，从而能在生意场上纵横捭阖。

对于个人来说，如果有的同事在你面前诋毁公司，或者说另外的同事的坏话，或者……是该积极配合，还是怒目而视？其实，在这个问题上，最应该保持的态度就是不要轻信，

无论对方说什么，都应该用自己的大脑思考一下，判断别人语言的真实性，不要让自己的心理被别人所操纵，最重要的一个根据就是判断说话人的目的和辨析眼前的客观事实。

当发现对方别有用心地欺骗你的时候，不必与他力争，更不必怒目而视，因为职场中的人，个个都是演员，对方一定会用无辜的表情作为回答。所以最应该做的就是默默地做好自己的事，不轻易被人鼓动，相信自己的判断，只有这样，就不会被算计！

## 半途效应——他离职了，他升职了

半途效应是对人意志力的一种考核，根据心理学家研究，当人们追求一个目标做到一半时，常常会出现这样的现象，那就是对自己能否顺利达到目标产生怀疑，甚至对这个目标的意义产生怀疑，这时候的心理会变得极为敏感和脆弱。当出现这样的心理时就很容易导致半途而废，也就是半途效应。

产生半途效应的最主要原因有两个：第一个可能是制定的目标不够合理。目标制定得越不合理越容易出现半途效应。第二个是人们在追求这个目标的时候意志薄弱，而且，意志力越弱的人越容易出现半途效应。

人们在职场中也是如此，由于一些突发事件，如没有获得期望的奖励，与同事、上级发生争执，心情不痛快等，很多人就会决意要离开现单位，而全然不顾所付出的代价。但是在这种冲动的情况下离开，很难马上找到合适的工作，往往不得不屈就某处，心情依然非常的郁闷。

对于这些跳槽的人来说，对于半途效应会理解得更深。一个做事半途而废、经常跳槽的人，即使到了新的工作岗位，不久还是会厌倦，于是策划着下一次的跳槽。就这样，自己的工作目标不停地在换，以至于最后自己心灵厌倦，觉得找不到合适的工作。就像大家常说的，跳槽的真相是，总以为山的另一面是什么，辛辛苦苦走过去才发现，山的另一面，还是山。

频繁跳槽还会给新单位带来联想。一位资深的人力资源总监就谈到了自己的看法，那就是他招聘的时候，看到一个人的简历中，一年内有多次跳槽经历，就会像发现一个污点一样。除非这



个人的工作经验很出众，但是，他也仍会去侧面了解这个人为什么会跳槽，是不是他自己有什么问题？

从这个意义上讲，频繁跳槽会让新单位在接纳自己的时候有所保留，所以，对于职场人士来说，如何正确地看待，如何坚持走下去是比“跳到那个单位能令你舒服”更有积极意义的问题。

徐立杰和张默琛在一个单位工作多年。

两个人是不错的朋友，工作出现问题的时候，也总能互相帮助解决。重要的是，两个人的待遇也完全一样，所以之间也没有什么不平衡，谈到工作待遇的时候，彼此也不会尴尬。

他们在这个单位工作了两年，虽然待遇不高，但是两人都为公司创造了巨大的价值，有一天，徐立杰对张默琛说：“老张，我们都在这工作两年了，为什么不给我们升职呢，总是把好的职位给空降兵。”

张默琛说：“也许，公司就是觉得外来的和尚会念经吧。”

聊完天，两个人都回到工位上工作了，张默琛心想，既然公司没有升职的机会，那就当一天和尚敲一天钟吧。而徐立杰却受到了刺激，他决心不在公司浪费自己的才华，于是，他开始四处投简历，准备跳槽。凭借着自己的工作能力和经验，果然有很多单位要面试他。于是，徐立杰找到了张默琛，请张默琛在自己不在岗的时候，帮忙接一下领导查岗电话。

张默琛知道徐立杰是要抽时间去面试，有合适的岗位就跳槽，于是他安慰了徐立杰，顺口说了一句：“你现在走，公司也不会挽留你，因为你还是一名普通的员工，你到别的公司也是如此，他们会拿你在这里的业绩，给你定薪水。就在这待着吧，反正工资待遇比上不足，比下有余了。”

听了这句话之后，徐立杰于是努力工作，争取给自己多攒点跳槽资本，半年多的努力工作后，他有了很大的突破，而张默琛还是对公司持绝望态度，没有任何工作目标，就是随意地做着领导分配下来的任务。

事情往往是这样的，一个人只有付出大于得到，让老板真正看到他的能力大于位置，才会给这个人更多的机会和支持，让他帮助自己创造更多利润。

有一天，两个人的合同到期了，徐立杰准备好了对领导说离职，可是没想到的是，等待他的是领导给他的管理层职位的聘用书，而等待张默琛的，是不再续签合同，也就意味着，徐立杰换到了高档的车厢，而张默琛却不得不中途下车。

## 心理学专家支招

原来的工作没有挑战性，自己想换种方式生活、调整一个新的工作空间、不想轻易满足现状、想要勇敢地追求实现自我价值的最大空间，是很多人不断跳槽时标榜的理由，但是有时候，缺乏足够的意志力才是导致工作出现问题，半途而废的根本原因。虽然，跳槽是个机会，但是过于频繁地更换单位或者工作，会不利于专业经验和技能的积累。

除非自己在原工作岗位上充分发挥了自己的价值，而不是简简单单地混日子、熬资历，或者收入与付出又确实不成正比，这份工作已经没有提升空间的时候，跳槽才不会被称作半途而废的职场选择。

要记住，不论什么情况，你现在对工作的努力，都决定了你将来如何填写你的简历给你的下一任老板，既然谁也无法摆脱工作，那么为什么，不在这一次，就把自己的小宇宙燃烧起来呢？

## 彼得原理——别抢不属于你的骨头

彼得原理是美国学者劳伦斯·彼得总结出的结论，他在对组织中人员晋升的相关现象研究后得出这样的结论，那就是在各种组织中，大家都习惯了对在某个等级上称职的人员进行晋升提拔，因而员工们能够在自己本职工作上称职和胜任了之后，就开始趋向于晋升到其不称职的职位。

这个原理有时候也被人们称为“向上爬”原理。“向上爬”的说法更加生动，这种现象在现实生活中也无处不在。例如，一名称职的教授在本职工作上非常出色，于是他就认为自己可以晋升到大学校长的位子，可事实是，当他到了理想的职位后才发现自己无法胜任。或者，一个优秀的员工被提升为管理他人的领导者后，就表现出了能力上的欠缺。

职场中，这种现象尤其多，每个人都想往上爬，争夺更高的权利，高职位就像骨头，当上级留下一块骨头的时候，人们就忘记了自己的能力，忘记了反思这块骨头究竟自己能不能啃得动而拼得你死我活。抢到骨头的发现原来并没有想象的那么好吃。

但再来一块骨头，人们还是会不要命地去抢；没抢到就心生怨恨，虎视眈眈地盯着抢到骨头的，陷入永无休止的争斗。世界上每一种工作，都会碰到无法胜任的人。总会有能力不足的人被调到一个不胜任的职务上，他会在这个位子上原地踏步，把工作搞得一塌糊涂。对于组织而言，一旦组织中的相当部分人员被推到了其不称职的级别，就会造成组织的人浮于事，效率低下，导致平庸者占据了不赢的位置，导致发展停滞的恶劣后果。

杨远帆和许长青的同事关系非常好，在公司里也是非常被领导器重的两个人。

年终，公司搞推广策划评比，每个人都可以做出 PPT 展示自己的成果，胜出的人不但会有优厚的年终奖，而且领导会给一个意外的惊喜。

杨远帆非常积极，为了一个创意，他常常想好久，他对细节的把握已经做到了唯美和极致，他满心欢喜地准备好了要展示的 PPT。

许长青长时间里并没有重视这次的推广策划方案，而且，他也不擅长去做市场调研，他知道对于公司那些严谨的领导来说，没有精确的数据，再好的设计也缺少说服力，而且最让他郁闷的是，居然在最后一天，他才知道，由于部门领导的欠缺，大领导的神秘惊喜是，评比第一名的人，可以代理该部门的领导者。

怎么办？怎样拿到那笔做策划的数据呢？方案征集截止日的最后一天，许长青突然叹了一口气说：“远帆，这个推广怎么做呀，让我一时半会儿去想，还真的没有什么好的创意，我做了一个 PPT，你帮提提意见，我好修改一下。”

杨远帆连想都没想就答应了。许长青做得太一般了，没有什么创意，杨远帆就只能和许长青说说字体颜色等小细节的问题，说的时候，许长青很谦虚地听着，听完了，就很随意地对杨远帆说：“让我也看看你的方案吧。”

这让杨远帆踌躇了，但是因为许长青的态度非常诚恳，而且一想明天就要开大会了，许长青想改也来不及了。

第二天开会，许长青因为资历老，按次序先发言，许长青的 PPT 所用的推广创意居然和杨远帆的一样，在讲解时，许长青对老板说：“数据的那部分 PPT 考在另一个电脑，电脑发生了故障，我不能够提供精确的数据，就提供一个简单的情况吧。”

接着，许长青就将杨远帆研究的数据结果当众分析了出来，杨远帆听得目瞪口呆，他没想到许长青会抢自己的功劳，他不敢把自己的方案交上去，也不敢申诉，只好弃权。后来，许长青的

方案获得老板的认可，终于可以代理处理部门的事务了。

坦白来讲，许长青偷了杨远帆的创意，而且抢了不属于自己的骨头，终于有一天出事了。由于推广不是他自己的，虽说他知道数据的增长趋势，但是具体数据他还是没有查清楚，在执行方案时出现了漏洞，又无法及时修正，结果方案还是失败了。后来领导得知这个方案不是他自己做的，而且出了重大的工作事故，就无情地找了个借口将许长青边缘化了。

## 心理学专家支招

职场中永不停息的是向上爬，或者是把别人拉下马，踩着别人再往上爬。

对于个人而言，不是你的功劳，你不要去抢，不管别人知道也好，不知道也好，抢别人的功劳总不是成功的捷径。世上没有不透风的墙，一旦你抢别人功劳的事情被人发现，你将会无脸见人，不仅被抢者会成为你的敌人，而且更会影响所有人对你的看法。

对个人而言，虽然我们每个人都期待着不停地升职，但不要将往上爬作为自己工作的唯一动力。与其在一个无法完全胜任的岗位勉力支撑、无所适从，还不如找一个游刃有余的岗位好好发挥自己的专长。

只有自己亲手创造的功劳才是自己的财富，别人的东西终归是别人的。要想真金不怕火炼，在职场中获得真正的认可，就要凭自己的真本事去创造，投机取巧的做法终究会害人害己。因此不要去做夺取他人功劳又自毁前程的傻事。

身在职场，不是自己的功劳，就不挖空心思去占有。不抢功，不夺功，这样的人不仅人际关系好，而且会永远立于不败之地。

## 成败效应——成就感，无法从“独角戏”中获取

成败效应是格维尔茨在研究中发现的人们的一种心理反应。他通过研究一群学生的反应，推导出人们的心理，那就是，人们愿意在努力之后，再去体验成功和失败的心理感受。

具体的研究方法是，他给了学生们几套难度不等的问题，让学生们自由地选择解答。他发现能力较强的学生，解决了一类中一个问题之后，便不愿意再解决另一个相似的问题，而挑较为复杂的难题，借以探索新的解决方法，等他们通过自己的努力，克服困难，达到成功的境地时，会感到内心的愉快与愿望的满足。这就是成功效应。

但是对于能力较差的学生来说，最大的痛苦莫过于，他们经过极大的努力之后仍然不能成功，失败经验累积的次数过多之后，往往感到失望灰心，甚至厌弃学习。这就是努力后的失败效应。

对于职场人士来说，很多人都过高地估计了自己的心理承受力，认为工作是提升自我的过程，只要努力，哪怕没有同事的认可，领导的奖励，自己一样可以做到心静如水。其实，这是一种自欺欺人的想法，每个人的工作都需要有成就感，这种成就感就要从自己的工作成果中去支取。

与其说自己不在乎别人的评价，而唱“独角戏”，不如搞好自己的业绩，那时再唱的“独角戏”，才是一出挑起大梁、独当一面的重头戏，具有“一人在台，万人喝彩”的声势。

冯丽娟是销售的精英人物，后来领导重视她，就把她提升为

销售总监。

对于销售总监这个职位，冯丽娟以为自己不是特别在乎的，因为她所在的公司实行的是提成制，一个业务熟练，能够拿下“大单”的销售人员，他的收入也不比销售总监低多少。

所以冯丽娟就没有先冷静分析自己销售总监职位所具备的责任，而是盲目地按照自己做业务的方法去努力做销售总监的职务。

平时，她常常为了和客户谈事情，而熬到很晚才下班，于是她也把这种工作方式带给了其他的销售人员，她的要求是每天固定约好第二天要谈的客户，如果不能按照固定数目报上来，就要受处罚。

可是，这种方法听起来很努力、很积极，操作起来却有着很大的弊端，有的时候，销售人员为了谈妥客户，以便于自己汇报当天工作内容，就会硬性地和客户约时间，很多客户对这样的行为非常反感，硬性约客户的效果其实并不好。

但是冯丽娟并不这样认为，她觉得当大家习惯了这样的努力之后，哪怕没有业绩，这种做事的方法也是有百利无一害的。

冯丽娟也是一个非常重视工作的人，她要求自己的员工必须全力投入到工作中，不像其他部门，经常搞一些联谊活动，有几次，财务主管主动要求两个部门之间聚餐，都被冯丽娟拒绝了，果然在其后的不几天，当她要预支一笔业务费用的时候，财务主管以没有提前打招呼、手里没钱等等拖了好几天。

与此同时，自己部门的人看不到她的努力和苦心，部门里比较懒散的朱丽丽，因为被她勒令随时汇报工作情况而时有怨言，而业务能力很强的几个同事因为自恃有业绩，假报发票，被她批评后心生不满。

冯丽娟不在乎大家对自己的暂时误会，她相信总有一天，她的努力会得到大家的认可。可是，没想到的是，销售部的员工开始背着她嘀嘀咕咕，甚至还去过大领导的办公室！终于，一天上午老板把她叫去了，告诉她，她部门里的人一致投诉她，认为她



“不适合销售总监”的工作。

这样的努力，却得到这样的回报，冯丽娟真正面对这一刻的时候，彻底失望和伤心了。其实，在努力之前，她就应该明白，没有人不需要成就感，而没有一种成就感是可以从独角戏中支取的！

## 心理学专家支招

成败效应在职场的特殊之处，在于这个效应不因为一个人的老脸与否而影响作用的发挥，有时候一个越老练的人，在努力之后越承受不了失败的打击。实际上，避免打击的最好方法就是在努力之前，舍得花时间和气力，去研究好自己的职责所在，知道怎么样和别人共同合作、怎么做才能得到大家的支持和认可等等。

不想失败，就要注意和老板的沟通，很多职场人会因为没有成绩越就不愿去找领导沟通。这样的风险很大，因为业绩低迷会让领导对其工作能力产生怀疑；如果领导再不知道究竟此人在想什么，就会认为他无法胜任工作，时间一长，就难免遭受失败的打击。

还要注意，在做事情的同时，要把人做好。要把塑造自己的品牌作为一项重要的事情来做。在和其他人处理问题的时候，不要盲目认为自己的做法就是对的，应该考虑别人的承受能力。这样在职场上的声誉才会良性地拓展职场之路的长度和宽度。

## 韦奇定律——手中无剑，心中有剑

韦奇定律是由美国加州大学经济学家伊渥·韦奇提出来的，这个定律讲了这样一种客观存在的情况，那就是当一个人已经有了主见的时候，如果有十个朋友和他的看法相反，他就很难不动摇。

的确如此，人是一种社会性动物，周围有家人、亲戚、朋友组成人际交往圈，一个人在准备作决策的时候，不可避免地要咨询他人的意见。有时候，在别人的怂恿之下就会改变自己最开始的本意。

发生这样的情况时，就意味着面临韦奇定律的困扰了。但是，人们不应该被韦奇定律所左右，而应打破韦奇定律。人的心理总是那么复杂，特别是对那些内心时常摇摆不定的人来说，他们总想先取得大多数人的认同，在心里获得足够的踏实，才有可能迈出前进的一步。但是，世界上每一个人的想法都是不同的，倘若一味听从别人的意见，或是屈服于客观，那就不可能有奇迹了。

要记得这样的一句话：“手中无剑的时候并不重要，重要的是自己心里要有剑。”说的就是面对别人的反对意见时，没有必要剑拔弩张，但自己的心里要有一把宝剑，能够斩断不良的建议，维持自己的正确判断。

这样才能建立起“非职位威信”，因为以职位的权威得到别人的尊重相对来说很自然，但是，非职位威信在职场中也是不可或缺的一种素质！

张骏青和王刚都被列入升职名单。

张骏青是部门里公认的老好人。他为人非常随和，不但同部门的人有困难，即使是其他部门的同事有需要帮忙的时候，张骏青都尽自己的能力去帮助。他甚至能和门卫，保洁人员唠家常，张骏青兴趣也非常广泛，公司组织的各项文体活动，只要张骏青出场立马掌声雷动。

王刚的能力是非常强的，由于胜人一筹的业务能力深得领导和同事的好评，大家总喜欢接近他，通过与他交流业务上的问题，得到收获，就连领导开会讨论问题也会让部门经理与主管带上王刚一起讨论。

由于主管离职，需要选择新的主管。大家觉得还是给王刚投票比较好，因为王刚具备领导的气质。

可是，一个偶然的原因，发生了这样的一件事情。部门的一个小姑娘谈了一笔大业务，在要签约的时候，其他部门的一个同事听到消息临时出动，想抢这个大单。对于总经理来说，反正业务都是本公司的，所以“睁只眼，闭只眼”，并不出面表态。马上就要签约了，究竟谁代表本公司签约呢？

事关业务能量考核，大家知道这个合同对于那个小姑娘和本部门来说非常重要。王刚在心里打起了小算盘，他觉得马上就面临升职的情况了，多一事不如少一事，还是不要轻举妄动，让总经理为难。

可是，张骏青就要去找总经理报告，很多和张骏青要好的朋友都劝他，这个时候不要太冲动，可是张骏青很平静地回答说：“不论是我或者是别人有升职的可能，在我看来，坐在这个职位上的人更应该具备公正地处理事务的能力。”

张骏青找到领导后，领导说：“这件事，和你没有关系，你回去吧。”

张骏青没有放弃，他的态度和以前完全不一样，以前每当领导分配任务的时候，他都是一脸和气，任劳任怨，但是现在他据

理力争，说：“您总是和我们说要以团队利益为重，这件事情，并不仅仅是我们部门的利益，或者是某个人的利益，试想，如果我们公司内部都出现抢单的行为，以后还怎么和其他公司竞争呢？”

看到张骏青坚决的态度，总经理又了解了一下具体的情况，还是出面指示让那位小姑娘去签约。大家看到这个情况后，就暗暗决定在总管选举的时候给张骏青投票，可是这时，总经理又对大家说要实行任命制。

听到这个消息后，所有的员工都暗暗地想，张骏青肯定要被淘汰了，他为了同事的一点利益，和总经理争论，直到达到他所想要的目的为止，这肯定让总经理为难和反感。

可是，没想到的是，总经理的任命通知发到了张骏青手中。因为在总经理看来，主管必须要有原则，懂得给自己部门争取利益，这样，部门的人喜欢他，为他干活肯卖劲，部门的成绩才会好。

## 心理学专家支招

在工作中，可以经常问自己这样一个问题，那就是当我们去做一件事情的时候，会不会经常向别人妥协？

自己的想法不去实施，自己的方案不去施行，只因为别人的一个摇头，就轻易改变了主意。如果是这样，就需要改变自己的心态。当然，这里说的改变心态，不是要改变自己的态度，对待同事，和气大度是一种理解和尊重，不论别人说什么，保持平和的态度都是一种专业素质。

同时，更要注意的是，不要因软弱而主动放弃自己的权利，在与同事的相处中还会有互相竞争的成分，恰当使用接受与拒绝的态度相当重要。一个只会拒绝别人的人，自然会招致大家的排斥，同样，一个只会向别人妥协的人不但自己受了委屈，而且还会被认为是老好人、能力低、不堪大任，且容易被

人利用。

因此在工作中要注意坚持一定的原则，学会用“不”字的艺术。只要你用对了方式，同事们会觉得你是个有原则的人，会更加尊重你。

## 凹地效应——干掉一切对手，给同事最犀利的一刀

凹地效应是一种非常形象的形容，指的是某个事物因为具有某些特征或优点，从而对某些事物产生一种吸引力，导致这些事物向这个地方聚集。例如在工作中，如果你想拥有好人缘，提高自己的人气指数，聚集一批好朋友，那么就要让自己成为一片“凹地”。

同事之间的关系，是很多职场中人的心结。曾有一份调查显示，约六成的职场白领每星期都会生一次气，甚至还有一成半的人每天都在生气。原因是许多上班族每天都有烦心事，例如和同事抢车位，看不惯同事居功诿过等，造成职场上的怒火一点就燃。这项调查也发现，每天生气的人除了有健康上的困扰，还伴随着忧郁、焦虑、恐惧，并且对别人较有敌意。

这样的职场心理绝对是病态的，应该找到解决问题的方法。其实，凹地效应给了人们这样一个方法，那就是在职场中，可以让自己成为极具人脉的“凹地”，怎么对付那些在工作中成为自己死对头的同事？答案就是，干掉一切对手！干掉对手的方法就是让他们成为自己的朋友，给同事最犀利的一刀就是微笑。

打个比方说，和同事一起搬运文件，一个同事突然半路溜了，理由是身体不舒服，那么，哪怕即使他前一秒钟还是活蹦乱跳，也不必质疑他，给他一个微笑，一切尽在不言中才是最好的回答。对于这样没有伤及原则的事情，不必较真和说穿，因为看透不说透，才是好朋友。也不必把同事想得太坏，你的宽容，相信他不傻，他能懂。

张力和赵成是同一部门的两个职员，由于两个人的能力非常强，有时候领导征求意见的时候，两个人就互相不以为然，都感觉自己很有道理。

后来，两个人互相成为竞争对手，互为竞争对象，谁会先升任科长是部门内十分关心的话题。这让两个人的关系更加白热化，总是互相提反对意见。

快到人事变动时，他们的矛盾已激化到了不可收拾的地步，好几次互相指责，揭对方的短。科长及同事们怎么劝也无济于事。居然有一次，两个人大吵，张力对赵成说：“别以为你常常利用职位之便，单独约见一些在工作中认识的人，让他们为你办事别人不知道，这属于假公济私，你为了给自己办事，还让领导以为你有多么积极地配合工作。”

赵成听到张力的指责之后，也更加恼羞成怒，他说：“你做得就好吗？平时，你在同事面前是怎么骂领导的，每当出台新政策，你都在同事面前表现得义愤填膺，事后，你又单独到领导办公室大赞政策的英明。”

这一次的吵架让两个人风度尽失，各自把最狠的话都说了出来，他们彼此都认为即使传到领导耳朵里，对方的失误也比自己大很多。

可是没有想到的是，两人都没有被提升，科长的职位被其他部门资质平平的一个职员获得了。因为他们在争执中互相揭短，在众人面前暴露了各自的缺点，领导非常恼火，认为两人都不够提升资格。

不到一个月的时间，他们两人都进行了深刻的反思，因为他俩都因为这件事情受到处分，而且，如果再不解决问题，不但共事的时候会互相磕磕绊绊，而且他们知道如果不是因为个人能力的关系，可能早就被辞退了。

该怎样去补救呢？张力感到后悔不已，因为毕竟是他先在大庭广众下抖搂赵成隐私的，他希望扭转这一状况，并愿意向对方道歉。这时，赵成似乎仍处于极度失望中，他也觉得自己做得有



些过分，但是碍于脸面也不可能去找张力。

后来，思前想后，张力想了一个方法，那就是最佳和最有效的策略——他简单地向张力道歉：“对不起，我实在有点过分，我保证不会有下一次。”

赵成本来以为张力还会为自己狡辩些什么，可是，看到张力并不缺乏诚意，也没有重提旧事，于是也和张力缓和了关系。当然，两个人之间难免还是有间隙，工作中还是有意见不合的时候，但是在领导看来，他们已经能够放弃个人恩怨，齐心协力为公司做事，而同事们因为张力和赵成的强强合作，也不再为难该站在谁的一边。

终于，两个针尖对麦芒的对手被消灭掉，部门出现了共同进步的新气象！

## 心理学专家支招

办公室向来就是矛盾的集中多发地段，对于个人来讲，如果跟某个同事大吵大闹起来，对个人的专业形象和信心会有无形的坏影响，因为这显示了此人对控制人事问题有欠成熟，不但领导在心理上对此人的印象大打折扣，就连同事都会觉得这个人难以相处并敬而远之。

没有一个领导对员工不和导致的内耗不头疼，没有哪个领导不希望自己的手下能够放下成见，共同为自己做事。这就要求一个人在工作中要学会发现别人的优点，欣赏别人的优点。不改变自己就难以改善同对方的关系，按照自己的标准来改造对方是一件难于上青天的事。尤其是不要戴有色眼镜看对方，把别人当做敌人，丢掉了自己的“人气”。

所以，同事之间不值得来个刀光剑影或你死我活，良好的人际关系、适当的情绪管理，是为工作加温的良方！如果真的讨厌某个人，就给他最犀利的一刀，那就是微笑。不久你就会发现，最让人讨厌的人也开始变得可爱了！

## 链状效应——潜伏办公室，想叹气的时候就微笑

在心理学上有种效应称为链状效应，是指事物的相互影响作用。在中国也有这样的一句话，叫做“物以类聚，人以群分”，讲的也是人与人之间互相影响，可能出现的部分行为相似的情况，这也是链状效应的投影。

如果人们懂得了链状效应的作用，就应该有意识地回避和颓废、懒惰的人在一起，以免受到他们潜移默化的影响，时间长了使自己成为和他们一样的人；而应选择和生活态度积极向上的人在一起，以共同促进和发展。

举个例子来说，职场存在这样的同事，他的心态不好，平时任劳任怨，一旦和他比较熟了以后，他就开始了疯狂的抱怨，听过了一次觉得同情的，但是同事并不会真的帮他什么，毕竟很少有人真的这么高尚，会去做这些对自己没什么利益的事情。后来大家听得多了，心里就烦了，这个同事反而丢掉了威信。

这是选择相处的人的时候，链状效应产生的巨大作用，从另一个侧面看，自己在职场中，也要懂得潜伏，既然自己不希望被别人的消极感染，那么就应该注意自己的言行，不要表现出自己的失落面，因为这样也会让别人对自己避而远之。

秦晓东是从一家大型企业被挖到公司的职员。

在这家中小型企业中，秦晓东更是受到了礼遇，同事们很敬重他在大公司的工作经验，而且，秦晓东的确见识广博，言谈风趣幽默，让大家很佩服。

只是后来发生了这样的一件事情，让秦晓东的人气指数迅速

跌落。一次部门征集方案，秦晓东和一个叫温信青的同事一起递交了两个方案。

两个方案各有千秋，领导便开会讨论这两个方案，经过激烈的争论，一个星期之后，秦晓东的方案因为投入成本过高而被淘汰，温信青的方案被决议为通过的方案。

这让秦晓东非常的尴尬，因为他非常看重结果。他不知道的是，对于大家来说，都觉得这是很正常的事情，即使秦晓东的方案没有通过，也不能证明秦晓东的能力不足，相反，秦晓东的才华已经得到展示和关注了。

于是这件事情只有秦晓东耿耿于怀了，大家原以为他是大公司来的同事，应该有足够的气量，但是秦晓东却认为这件事情让他很没有面子，于是平常和同事闲聊的时候，就经常主动提起这件事情。

而且，在不断抱怨的同时，他还披露了一个秘密，那就是温信青是大领导的亲戚，之所以领导采用温信青的方案，可能和领导徇私情有一定的关系，因为自己的方案在保证后期公司获利方面的准备是做得非常完备的。

说完这些话的时候，秦晓东的心理非常畅快，他感觉自己的立场很公正，而且，在同事中也会形成一定的号召力，可是，毕竟同事不是领导，即使很多同事看过方案，承认秦晓东方案的实施性很强，但是依然改变不了领导的决定，更让同事们吃惊的是，温信青居然是大领导的亲戚？

毕竟温信青在工作中很低调，从来没有摆过架子，平易近人，大家听到这个消息之后，对秦晓东的评价低了，觉得他不像是拿得起放得下，能够做大事的人。反而对温信青产生了好印象，况且，温信青是大领导的亲戚，自然更不好轻易得罪他。

过了不多久，同事们觉得秦晓东虽然来自大公司，但是心胸、眼界都和小公司的人没有很大的差距，在利益面前，秦晓东也没有一定的胸怀，于是很少有人再去请教秦晓东了。

秦晓东终于发现，他的抱怨将自己完全暴露在同事面前，以

至于原来所拥有的光环和神秘感都被撕破，他的抱怨不但没有改变任何局势，反而把自己推入了被动和可怜的处境。

## 心理学专家支招

职场潜伏，是更现实和智慧的一场表演，一定程度上，我们不得不承认，糟糕的形象会在同事面前暴露自己的无能。请不要抱怨现在的工作有多么的辛苦，你每天又比别人多做了多少事情，其实，如果你换一个角度来看，你又比别人收获了多少的快乐，比别人多学了多少东西，你的能力，也相应比别人多得到了一些锻炼，你又比别人离成功多迈进了一步！潜伏办公室，要注意把情绪封锁起来，闲聊会不知不觉中改变你的专业形象，因为办公室毕竟不是你畅所欲言的场所。

相反，如果身处办公室，能够维护自己的积极形象，少一些暴躁、愤怒和抱怨，大家会愿意靠近你，自己也会有好运气。你的身边可能有这样的同事，平时也不多话，偶尔聊天忽然觉得他生活得已经可以用超然来形容。他喜欢生活中很多有情趣的事情，办公室里尔虞我诈对他来说跟小孩子的游戏一样，看看就好，从不介入或者放在心上，平时努力工作，周六、日享受放松的自由，不为名利所累，这才是真正的大隐隐于市、被人追捧的高人。

最后要说的是，有什么事情要主动的解决，和老板谈谈对你没有坏处，只要注意自己的语言，老总还是喜欢有想法的人，相信自己，一定能给自己带来好运，而且给别人带来积极的氛围！

## 金鱼缸法则——只要你在公司，你就是透明的

金鱼缸是玻璃做的，透明度很高，不论从哪个角度观察，里面的情况都是一清二楚。这就是金鱼缸法则。如果告诉你，你所在的办公室就是金鱼缸，一举一动都在监控下，你会不会背后冒冷汗！

这就形成了办公室政治，没有什么密不透风，也没有什么坚不可摧。只要踏进办公室，就要让自己的状态立即告别家里的“热炕头”，这儿不是拉家常的地方，也不是你交朋友的地方。

亚里士多德在二三千年以前就分享了他的智能，他说“人类天生就是政治动物”，如果不想让自己被人看得太透，而成为一些好事者拿捏的对象，就要正视办公室“潜规则”，不要与大部分人对抗，得分析办公室政治的奥妙。想一想，办公室里就那么一群人，再加上不均衡的权力利益分配，自然而然地就会暴露出人性的弱点。

打个比方说，如果和人事的同事成为好朋友，兴奋或者悲伤地把自己的家务事告诉他，不多久，领导就会因为担心你的情绪问题而不给你分配大任务和大项目。所以在办公室中，有政治行为是常态，没有政治活动才奇怪。

如果此刻，你跳过这部分文字的阅读，就如容你闭上眼睛漠视办公室政治的存在一样，而漠视办公室政治的存在就如同关上收音机，拒绝接受台风来袭动态般的不明智，因为你迟早会被卷入其中，有所准备，才有存活机会。因此请放下你的不屑与无奈，而要好整以暇地乐于接触。

宋心蕾是一个非常用心的女孩，她在工作上的付出超过了本部门的每一个人，有时候，大家一起聊天。利用老板不在的时间逛街，她就一个人继续工作。有时候，同事们出去玩，手头有没做完的工作，宋心蕾也会看一下自己的安排，如果有空闲时间，她也并不计较帮助同事。

一提起宋心蕾，大家的评价总是特别高，可是在经济收入和职位方面，宋心蕾的付出与收获却不成正比，她的努力让老板感觉这名员工非常踏实可靠，而且任劳任怨更让人放心，可是从来就没有想到这样好的员工也有会情绪，宋心蕾就往往成为加薪和培训时最容易被忽视的人。

这让宋心蕾非常的失落，但是她并不愿意改变自己的这种性格，也根本开不了口和老板谈待遇，虽然她无法做到心如止水，但她还是尽职尽责地为公司工作。

一个偶然的机会，宋心蕾的一个在另一家公司上班的朋友约她吃午饭，因为要去的地方是非常高雅的西餐厅，所以，宋心蕾就不像平常和同事一起订外卖那样随便，而是精心给自己补了一下妆，然后再出门。

同事之间是最容易发现彼此的改变的，大嘴巴的同事朱丽丽就问道：“心蕾，不吃午餐了，要去干嘛呀？”

宋心蕾不愿意多聊，于是就说：“××公司的一个老朋友约我一起吃饭。”

朱丽丽又问：“哦，那可是一家比咱们公司还大的公司呀，你朋友在那里做啥工作。”

宋心蕾想都没想就说：“哦，做行政工作。”然后，就匆匆出门了。

没想到，简简单单的一件事情却让朱丽丽联想丰富，不多久，大家就隐隐约约地知道宋心蕾和另一家公司有联系，也很有跳槽的可能性。因为大家都是背后谈论，所以，宋心蕾认为自己没有必要辟谣，还是做好手头工作最重要。

可是，大家看到她沉默的态度，越来越认为真有其事，后

来，这个消息传到了领导的耳朵里，于是领导直接找她谈话。

看到老板的重视，宋心蕾突然灵机一动，当老板问她是否有跳槽的打算时，宋心蕾沉着地回答：“虽然那家公司对我感兴趣，但是我在这里工作了三年，和公司已经培养了感情，我的想法很简单，还是留在公司好好工作。”

听到宋心蕾的回答，领导也突然想起来，这名员工已经兢兢业业地为公司毫无怨言地工作了三年，如果不是这个偶然，可能这名有价值的员工就真的流失了。于是，没多久，宋心蕾的工资默默地涨了两倍。

## 心理学专家支招

只要在办公室里，就总会有同事关注你，这里要解释的一点是，也不必因为担心卷入“办公室政治”，就一副“拒人于千里之外”的杂式，这样的清高，会让自己在需要帮助的时候后悔。

诚然，不想让自己完全透明，就永远都不要推心置腹地把你的隐私告诉同事，这就好像在你身边埋了一颗地雷，没爆炸的时候风平浪静，可假如有一天爆炸了，你就彻底死定了。一个同事的杀伤力比一个亲密朋友的杀伤力厉害多了，最起码，你的密友不认识你的老板是谁。

但是也要注意，当同事对你的生活一无所知的时候，又怎么算得上关系融洽呢，所以很多时候，不妨和同事聊聊儿时趣事，或者生活心得，饭菜、服装，运动或电影、电视等都不失为一些好的闲聊话题，只要不牵扯他人，不被别人误认为自己是个闲话传播者，那么，办公室再透明，自己也照样可以轻松自如应对！



## 懒蚂蚁效应——一定不要得罪“最懒”的同事

懒蚂蚁效应是日本北海道大学进化生物研究小组的发现，他们对三组分别由 30 只蚂蚁组成的黑蚁群的活动进行了观察。他们发现，大多数的蚂蚁都是非常辛勤的，它们忙忙碌碌地寻找食物，找到食物之后就急急忙忙地搬运储藏起来。

在这部分蚁群里，还有几只蚂蚁非常奇怪，他们和伙伴们完全不同，他们什么都不干，的确是蚂蚁队伍里的“懒蚂蚁”。可是，一个惊人的现象出现了，研究者们发现，这些懒蚂蚁并不像它们的外表显示出来的那么“无所事事”，它们在非常时期能够发挥出重大的作用。

研究者们发现，突然出现蚁群断绝食物来源的时候，那些平时辛辛苦苦搬运粮食的蚂蚁顿时失去了方向感，他们不知道怎么办了，这时是“懒蚂蚁”大展身手的时候了，这几只懒蚂蚁，可以带领众蚂蚁向它们早已侦察到的安全食物源转移。

原来，“懒蚂蚁”把大部分时间都花在“侦察”和“研究”上了。它们在这个蚁群中的作用是非常巨大的，只不过他们没有跟着大家的步伐走而已，他们暗自观察着组织的薄弱之处，保持对新食物的探索状态，在危急时刻，发挥着重大的作用。

工作中，也是如此，有没有发现自己的周围总有几个“懒得出奇”的同事，每天日上三竿的时候来上班，似乎并不感到有职业上的危机感，也不担心会被开除，逍遥地行走于职场，这会不会让你感到非常费解，或者你会不会想——我是不是也可以这样？

看了下面的案例，你就不再有疑问了。

张青风是一个非常上进的销售人员，他在公司里的表现有目共睹，有一次，他能够连续三个月给公司搞定几十万元的大单子。

平时，张青风就把自己全部的精力都用到了工作上，他从来不关心同事的八卦隐私，也不关心其他人的心情，一心想把自己的业绩提上去，他最不喜欢部门里的一些同事，上班的时候上“开心网”，也没什么追求。他尤其不喜欢莫小米，这个女同事简直令他鄙视，居然一整天不给客户打一个电话，大模大样地在办公室里看韩剧。有一次居然还带着爆米花来单位，上班的时候，咯吱咯吱的声音让张青风觉得很烦。

张青风从来不和莫小米接触，他也不想管别人的事情，他只用实力说话。做出了良好的业绩，领导于是给了他提升的空间，让他管理一个部门。张清风知道，这是领导层的重用，他不想让看重他的人失望，同时，他也认为作为领导，就不能和以前一样，不关心别人，要管理自己手下每一个人的发展情况。

于是，莫小米首当其冲地被列入他考虑的开除人员名单，在他看来，不积极进取的人就不能待在部门里，他喜欢的员工包括他自己，都是兢兢业业实干派的作风。他开始在上层和领导交流的时候，渗透自己想开除莫小米的想法。

张青风希望能够得到领导的支持，因为毕竟莫小米是从公司开业就一直待在公司里的老员工，没有领导的支持，他缺乏底气。可是每一次提起这件事的时候，领导都微笑不语，他内心暗暗纳闷，为什么领导一直非常支持自己的很多决定，唯独对这件事情持有保留态度。

他耐心地又对莫小米观察了一段时间，得出的结论是，莫小米的确属于混日子的类型，于是张青风决定，只要时机成熟，就一定会坚持开除莫小米。可是，莫小米并没有被开除，经历了一个突发事件之后，张青风彻底知道自己犯的错误有多严重。

公司的产品进入了销售淡季，可是，由于莫小米的个人原

因，她的亲戚是对口的采购人员，于是进行了一次大规模的采购，短短的两个星期，莫小米给公司带来了500万元的经济收入，足以抵得上张青风整个团队的季度销售额。

原来这个懒员工对公司的发展居然起到了如此重要的作用！

## 心理学专家支招

如果你的周围有貌似应该被开除的同事，但是偏偏没有人开除他，一定要在心理上重视这个人。再无能的领导也不会把工资给一个没有价值的人，千万不要得罪他。

你可能会认为这是不是偶然，他就付出的比自己少，拿的比自己多，其实，没有偶然的偶然，因为你不知道一张简单的面孔背后会和公司有着怎样错综复杂的利益关系。一个看起来一无是处的人，只要能安安稳稳坐在自己的位子上，一定有过人之处。

想要长期发展的人必须把自己的心态摆正，应该允许自己的同事有独特的放松方式，即使有出格的地方，也不必气恼并处之而后快。哪怕自己是领导，也不要苛用苛刻的尺子衡量别人，即使内心是，表现也要装得宽厚可亲，领导也照样有得罪不起的人，如果得罪了不该得罪的人，员工将对其的不满报复到公司，麻烦的还是自己。

所以，任何时候不要轻易得罪你认为不重要的人，做好自己应该做的事，这才是对自己最安全的保护。

## 流言的心理效应——办公室恋情，不病而死

对于流言的心理效应，人们并不陌生，因为在现实生活中，流言到处存在。例如，当一个人传递某个信息的时候，人们根据自己的经验，可能判断这个信息不可信，但是众口铄金，积毁销骨。当人们重复地听到这则信息的时候，内心就开始动摇，对这个消息半信半疑，不像之前那样坚定地相信自己的看法了，这实际上说明你的内心受到了流言的心理暗示而产生了消极作用。

对于流言，的确应该引起人们的重视，想一想，阮玲玉死前的“人言可畏”，也让人的确觉得如此；另一方面，流言的存在，如同人性的存在，群体社会中，人们都在寻找着自己的价值，也在以别人为参照，所以，多了一双眼睛在身后，也就有了捕风捉影的流言。

在职场中，流言同样是可怕的，例如办公室恋情，这件事情会演变成这样的一个状况——千夫所指，不病而死，恋情是否真实，是否真的干扰了工作，这并不重要，重要的是大家会认为恋情是真实的，而且绝对会影响你的工作。

很多人说恋爱本来就是感性的，不可能用理性去衡量，对于这一点，重要的是看人们对职业和爱情在心中的比重。如果有的读者为了爱情，真的可以什么都不在乎，那么 OK，您可以跳过这一段阅读。

真实的情况是，大部分单位不喜欢公司内部出现任何形式的男女恋情关系，没有一个老板会欣赏那些没有把全部精力放在工作上，而是心猿意马谈恋爱的人。面对单身的男女员工，老板很多时候可能会开玩笑，让他们赶快解决单身问题，其实，单身的

员工更令老板器重，因为可以把很多事情托付过去，不必担心其受家庭所累。

撕开老板和公司虚伪的面纱，很多公司甚至明文规定禁止员工之间谈恋爱，任何触犯禁忌的人都要被迫调换工作。还有一些作风稍微开明的公司，就会规定有直接亲属关系的员工，不得在同一部门内工作，万一真的遇到这种情况，其中一人必须调到其他部门。

吴静清是一个非常有魅力的女孩，在公司里的人缘特别好，很多男同事也会真诚地帮助她。但是，吴静清只喜欢张立群，觉得他作为一名领导不但非常正直公正地对待下属，而且他那任何时候都从容不迫的气质更能打动自己。

张立群也早早就开始留意吴静清了，作为一名领导，他知道办公室恋情的危险，但是他有信心做好自己的工作，堵住流言的源头。

后来，大家知道了两人的关系后，并没有采取激进的态度，除了那些男同事不再主动献殷勤外，一切都很平静，倒是恭喜赞美之声很多。

一个偶然的机会，张立群负责了一个大项目，且要几年的时间才能完成。其间有很多人都想来分一杯羹。张立群是一个非常有原则的人，那些人在他那里走不通，就想着从吴静清那里活动活动。

吴静清当然听从张立群的嘱咐，从来不轻易接受别人的钱物，也不随便给人许诺。可是，当张立群选择了人选之后，立即就有人传言，某月某日发现此人出入吴静清的家中，手上拎着贵重的礼品……

这让两人非常苦恼，还有一次，单位要提拔一个基层干部，很多人都主动去争取这个位置，吴静清平时群众基础不多，也跃跃欲试。张立群就劝她不要竞争，如果那样，背后闲言闲语就会很多，他让吴静清再耐心等一段时间。为了避嫌，吴静清就放

弃了。

后来开会的时候，项目部工程副总提出要把这个位置给吴静清，大家并没有异议，可是当着所有人的面，张立群一口就回绝了，吴静清一脸茫然地看着张立群。

晚上回家后，吴静清就质问张立群，可是张立群一脸无奈地解释说，提出让吴静清升迁的人是别有用心，可吴静清认为，既然是别人提出来，自己也符合条件，为什么要这样收场呢，后来两人不欢而散。

一次次琐碎的事情，终于动摇了两个人的感情，最终的结果居然是吴静清黯然离开了公司，也永远地走出了张立群的世界。

## 心理学专家支招

谎言重复一千遍就会变成真理。当然这里不排除的确有人能举贤不避亲，但是这需要极高的能量来处理此类事情，办公室恋情比办公室政治更需要高明的技巧、冷静的头脑，否则无法洁身自好。

当家务和工作出现在一起的时候，没有人值得所有人相信自己是清高的，至少自私的人一定不会相信。

尤其是办公室恋爱，谁也不能保证对待自己的爱人和对待其他同事一样的公正，所以很多过来人都体会到，办公室恋情之所以危险，主要是受制于工作场所的政治性和人际关系的影响。

办公室不像其他地方，在这样一个小的环境中，有着独特的生态体系，至少恋爱的心情不适合这里的生存，而且，从恋爱的角度来说，选择办公室恋爱也不是明智之举，会同时影响两个人的工作效率和结果，所以，为了你的工作请把自己的恋爱放下，为了自己的恋爱，也必须考虑远离办公室恋爱的危险。

## 异性效应——男女搭配，干活不累

“异性效应”是一种普遍存在的心理现象，它的表现是，人们在人际关系中，往往和异性接触会产生一种特殊的相互吸引力和激发力，而且能从中体验到难以言表的感情追求，对人们的心情通常起积极的影响。

而且，还有这样的一个现象，那就是男女两性共同参加的活动，比只有同性参加的活动，更让参与者感到心情愉快，干得更起劲、更出色。在工作中，心理学家还发现，在一个只有男性或女性的工作环境里，尽管条件优越，卫生符合要求，工作强度也并不大，然而，不论这个群体是单纯的男性还是女性群体，人们都容易疲劳，工作效率不高。

所以，善于使用“异性效应”，就能够达到男女搭配、干活不累的目的，在实际工作中，男性和女性确实存在区别，有效的互补的确能提高工作效率。不论从生理还是生理方面来分析，男女确实都是以互补的形式存在的。比如，男性力量较大，女性柔韧性较强；男性偏重理性，女性偏重感性；男性胆子较大，女性却比较细致，不容易出纰漏。

还有的时候，会出现女领导爱护男下属，男上司受女员工拥戴的情况。所以，在职场中，你有时候不得不承认的是——吸引力就是生产力。

赵佳薇是个典型的女权主义者。在公司里，她的员工全是女性，而且，工作业绩不凡。

最近，因为公司扩大了规模，她和人事招聘的负责人发生了



争执，因为扩充要招聘员工，人事部门的同事建议赵佳薇应该招一些男员工，赵佳薇立刻拒绝了，说：“为什么应该招男员工，我这里的女员工做出的工作成绩绝对不比男员工逊色。而且，女员工比较细心，又有语言表达上的先天优势，她们和客户的沟通就更容易出成果。”

可是，人事部门的负责人也非常坚持自己的建议，他们坚持的观点是，男性总想在女人面前表现自己的男子汉气概与聪明能干，女人们也愿意在男人面前表现自己细心认真的一面。长期阴阳失调肯定情绪失衡，所以单位招工时都注意男女比例人数的合理搭配。

后来，争执一直没有结果，领导站出来关注此事，提了自己的意见，他说：“佳薇呀，男女搭配，干活不累。你看看你们这些女员工，经常出个差，累得人仰马翻，完全可以找些帅哥来帮帮你们。”

赵佳薇不以为然地说：“男员工就未必任劳任怨，在我看来，女性更加坚强，同性群体也能更好地团结在一起。”

后来，领导就干脆在招聘时做一个小测试，让女性互为搭档和男女搭档相互竞赛，看哪一队的工作效率高。

测试的内容是两组独立完成一个项目，从找项目、做合同，到结账。很快，几个小组的测试成绩出来了，大家的完成时间和程度相差并不太大。然而，事后对员工的问卷调查却发现，男女搭档比女女搭档的员工感觉更轻松。

因为，分配工作的时候，女性和男性的优势得到了充分的发挥，在找项目的时候特别辛苦，常常需要一天的时间去多个地方出差，体力消耗也非常大，这时男女的一组同事中，男性的优势就会凸显出来，那些男同事们主动承担主要任务，而且不像女性，把出差当成痛苦的事，而是非常轻松地完成了最初的工作任务。

接着，到了出合同等比较细致的活儿时，女性则会做得更多。这样的有效分工，自然减少了工作强度和压力，而且还轻松

避免了失误。

事实胜于雄辩，看到最后的结果，赵佳薇也改变了自己的观点，意识到原来很多工作让男性去处理，也未必是对女性的不尊重，例如当工作需要员工经常加班的时候，男性可能更适应这样的工作环境。

后来，她积极配合招聘工作，给自己部门招聘来了几个有头脑，又肯做事的男员工！

## 心理学专家支招

工作中，女性的细心、谨慎与男人的进取、大胆，以及在创意设计、实际操作等方面，男性和女性都具有良好的互补性。由于这样近乎完美的互补，可以使得男女通过工作上的分工，彼此都干自己熟悉的、擅长的工作，产生协同效应，从而提高整体的工作效率。

除了利用异性效应选择自己的工作搭档，让自己更加出色地完成任务外，在职场中利用自己性别优势的时候，还一定要注意到这样的一个问题，那就是发挥优势的同时，还要回避自己的劣势。

对于女性来说，敏感是一把双刃剑，如果女性过于敏感甚至达到多疑的程度，凡事都考虑得过于复杂，将会不利于工作、人际关系等方面的处理，有时甚至会因为想得多而对别人产生误会发生争执，这时敏感就成了女性职场发展中的软肋和绊脚石。

对于男性来说，和女性相比，有力量上的天然优势，但也要注意自己的生活细节，例如要维护自己的健康的职业形象，不要在办公室开过分的玩笑，而且更应该宽容大度，不要为了点小利争得脸红脖子粗，丢掉自己的男人气概。如果能够避免以上这些不利因素，男女搭配的职场，将是生气勃勃而又轻松愉快的职场！

## 青蛙效应——看不到危险的时候，危险降临

“青蛙效应”源自19世纪末美国康奈尔大学进行过的一次著名的试验，他们将一只青蛙放在煮沸的大锅里，青蛙感到灼热，立即触电般地跳出了大锅。后来，人们又把它放在一个装满凉水的大锅里，让这只青蛙自由游动。然后用小火慢慢加热，青蛙虽然可以感觉到外界温度的变化，但是因为惰性而没有立即往外跳，直到后来热度难忍，但那时却失去了逃生的能力而被煮熟。

这只青蛙第一次之所以能迅速地逃离险境，是因为它受到了沸水的剧烈刺激，于是便使出全部的力量跳了出来，第二次因为开始时水温不高，由于没有明显感觉到刺激，因此，这只青蛙便失去了警惕，没有了危机意识，从而丧失了活着的机会。

对于我们，“青蛙效应”同样适用。拿一个公司来说，造成危机的许多诱因早已潜伏在企业日常的经营管理之中，比尔·盖茨有这样的一句名言：“微软离破产永远只有18个月。”如果公司的管理者不能够居安思危，缺乏危机意识，对公司发展过程中的一些漏洞没有足够的重视。那么，万一造成“恶性循环”，就有可能演变成摧毁企业的危机。

一个人也像一个公司，如果他陶醉在已有的“卓越”中，那么他就只会走下坡路。记住这样的一句名言，危险永远在看不见的地方，正如一个人如果往回看的时候，真正的危险是让别人有了瞬间超越你的机会！

兰茜是公司的业务骨干，虽然人际方面存在一定的问题，但是她并没有意识到这一点，因为在她看来，来公司工作，不是为

了来交朋友，或者是塑造好性格，而是用业绩说话，所以兰茜平常很少与人交际，见到同事的时候也很少打招呼。

因为对工作的用心投入，兰茜顺利地被提升为客户主任。刚上任不久，她就接到了举行大型客户交流会的任务。虽然类似会议一般是由行政人员负责，但是因为兰茜是新上任的客户主任，所以公司管理层有意识地给她提供了这个宝贵的机会，结交不熟悉的客户，巩固老客户，更好地为公司服务。

兰茜对于业务方面非常熟稔，一套项目能与客户交流得滴水不漏，可是由于缺乏组织这类会议的经验，兰茜不得不找到行政主管卢玉芬，希望从她那里能够得到一些指导和建议。敲开办公室的门，卢玉芬客套的寒暄和热情的笑容令兰茜备觉温暖，说明来意后，卢玉芬很干脆地答道：“会议问题，我们做行政工作的，即使领导没有安排，也应该尽力去做，对于会议设置和筹备事务，我会在做得差不多的时候，找你沟通一下，然后，等你同意之后，我们就进行。”

看到卢玉芬的热情，兰茜非常满意地离开了，她觉得工作真的没有什么难的，每个人都有自己的强项和自己不擅长做的，只要让人们去做自己最擅长的事情就 OK 了。

当兰茜安然地等消息的时候，她还告诉自己不要去催卢玉芬，因为本来就是额外的工作，还是等卢玉芬做好了主动来找自己，然后因为自己也不擅长组织会议，只要装模作样地看一下会议流程，就可以实施卢玉芬的方案了。

距离会议差不多只有一个星期了，还没有接到卢玉芬的任何电话。这时候，兰茜觉得非常着急了，于是，她干脆直接地去了卢玉芬的办公室。开门的是卢玉芬的秘书，秘书听说她找卢玉芬，向卢玉芬要会议安排资料，非常吃惊，她说，卢玉芬休假了，昨天开始，正好要休十天的年假。

也就是说，卢玉芬回来的那天，正是会议召开的那天。兰茜暗想糟糕了，这个卢玉芬休年假的时候，居然把帮助自己安排会议布置的事情给忘了。

兰茜知道，此时的她，想哭都没有时间，应该马上安排会议，统计人数，安排地点，选好座位，组织好交流会的各个项目……任何一个小的环节，她发现只要自己不盯紧了，就可能出错误。

没有想到的是，她还是犯了一个错误，那就是有一个大客户，临时决定要来，但是兰茜没有给安排好接待，那名大客户自己来到了单位，酸溜溜地和老总表示了不满。

兰茜知道，虽然这名客户本来就没有理由一定要求马上有人去接待，可是因为他和公司谈的全是大业务，给公司带来了巨大的利润，客户的一切要求就都应该满足，况且临时要求接送这样的事情，更应该很自然地考虑到。

兰茜知道了自己的失误，但是她不知道是自己工作的漏洞导致了这一切的发生。原来客户临时决定要来的时候，根本就没有兰茜的手机号，就给行政部门打电话，行政秘书告诉了卢玉芬的时候，卢玉芬的回答是客户应该直接向兰茜请示，行政人员没有接到会议的委派，没有资格传达，对此事装作不知道。

兰茜更不知道的是，卢玉芬刚上任的时候，只做了一个对员工的规定，而唯一触犯这个规定但是却很健忘的人就是自己……

## 心理学专家支招

对于个人来说，需要修补的地方是很多的，没人要求人们要做一个完美的人，但是每个人都有权利追求完美。

因为，当事情没有发生的时候，一个缺点永远无法被人们准确地预测为危机，而当事情发生的时候一切却已来不及了。

所以，每天拿出一点点时间反思自己，想改变的时候，就马上做吧！

## 留白效应——没说完的话更有意味

留白效应最早来源于书法绘画上的一种手法，整幅画中留下空白，给人以想象的余地。这种手法以无胜有，有无相生，是一种巧妙的艺术表达，更是一种智慧。

对于心理学来说，留白也同样重要，如果将这种智慧，这种空白，运用到职场，那将会收到意想不到的效果。因为，有时候，不说的话比说出来的话，更蕴涵道理，更有智慧！而且，在人们的生活中，也应该有所注意的是，别人欲言又止的话，比起直接的批评和建议，更有意味。

举个不当的例子，如果领导和下属说话絮絮叨叨，什么都一定要讲清楚，下属对领导的决策一览无余，就容易滋生懒惰的心理，只做领导交代过的，不能主动工作和积极思考。所以，有的领导经常在安排工作的时候，说到一半不说了，下属们走出办公室的时候，往往会更加谨慎，能够想到领导没有想到的，做领导没有交代过的，生怕有所遗漏，甚至当下属干完工作向领导汇报的时候，也会小心翼翼，生怕领导批评自己没有领会领导意图。

再例如，张纯是外贸公司的业务代表，在多年的业务交流中，他跟另一家公司的销售经理李力诚成为要好的朋友，两人在工作之外也经常约着一起吃饭。

后来公司要谈一笔大业务，领导找到张纯，就问他和李力诚的关系，张纯没有去分析领导的“留白”，后来张纯的公司丢掉了一笔大订单，大客户改签李力诚所在的公司。公司里开始有了一些传言，说张纯把公司的底价透露出去。张纯百口莫辩，才知道当初领导的深意。所以说，在和同事的交往中，留白更加重

要，和同事沟通的时候，要留心对方没有说出来的话，有耐心把事情了解透彻再做决定。

宁小波和谢谦是竞争对手，其实，谢谦的态度一直非常平和，有时候，两个人为一个方案争辩的时候，谢谦的态度从不像宁小波一样激进，反而更像商量事情。

但是宁小波并不理睬谢谦的态度，反而像吵架一样地逼迫谢谦表明立场，有时候，谢谦的观点还没说完，就被宁小波粗暴地打断。

宁小波非常好奇，为什么公司里多少个有胆、有识、有为的年轻人，都在跟谢谦的较量中纷纷落马，摔得鼻青脸肿夹着尾巴落荒而逃，而眼前的这个人，说话经常说一半、漏一半，毫无干练之处。

宁小波有和谢谦一决胜负的勇气。他觉得自己始终占据着各方面的优势，年轻、博学、新潮、反应灵敏，懂电脑、懂英文，这些都是谢谦无法具备的。谢谦唯一能炫耀的就是他的经历和经验，据说十几年前他是和公司一起创业的，但是宁小波对此同样不以为然，他认为这就是谢谦所有的筹码。

但是，宁小波没有想一想，这个含蓄内敛的人必有过人之处，不然，为什么其他的老员工都纷纷离职，只有他稳坐钓鱼台。宁小波的部门是公司策划部，每次开会的时候，宁小波都大出风头，后来甚至没有谢谦发言的机会。

由于宁小波迅速而果断的办事能力，几乎所有的同事都发现谢谦的落伍，但是，就在宁小波得意的时候，却被谢谦的“留白”大大地栽了一跟头。

那一天，谢谦领了一个人来找宁小波安排工作，说这人是他的……宁小波连谢谦都不放在眼里，况且，谢谦的亲朋好友，于是，为了让谢谦尽失颜面，宁小波故意把谢谦周围的人，查户口一样地盘问了一番，然后一纸调令让他去了一个无关紧要的部门。



没想到的是第二天，董事长把宁小波叫去，他才知道刁难的那个人是董事长恩师的外甥。从此，无论宁小波多有能力，董事长都刻意地回避让他发言，而且，公司所有的高层捕捉到这个信号，对宁小波都开始冷漠，好像宁小波并不存在，至多是一个可多可少的物品。

当宁小波怒气冲冲地找谢谦质问的时候，谢谦还是很平静地说要想不办错事，就一定要先学会不打断别人说话，其他没什么可以传授的。后来内忧外患，腹背受敌的宁小波终于决心另外去寻一份工作了。

## 心理学专家支招

职场留白是一种艺术，一个人要注意给别人留有转身的余地，自己才有大道可行。现在的人们考虑问题都喜欢来个相对思考，对于绝对的东西，在心理上有一种排斥感。比如，在工作中，如果有一个人斩钉截铁地说：“事情必须这样做”，别人在心理上就会有另外的一种想法，那就是：“我难道必须执行你的想法吗？”

所以，不能说太绝对的话和一切直接接触或伤害别人情感的话，更严格地说，在和别人接触的过程中，最好少使用一切确定的词句，如“一定”、“必须”怎样怎样等，谈个人的意见的时候，可以用“我想”等词语来代替。与他人相处的奥妙，是成功与失败的关键所在。如果一个人总是出言不慎，跟别人争辩，那么，她将不可能获取别人的真诚与合作。

## 投射效应——不当炮灰，也不过度防卫

投射效应指的是人们很容易以己度人，认为自己具有某种特性，他人也一定会有与自己相同的特性，把自己的感情、意志、特性投射到他人身上并强加于人的一种认知障碍。很多时候，人们都常常假设他人与自己具有相同的特性、爱好或倾向等，常常认为别人理所当然地知道自己心中的想法。

在职场中，有很多人觉得自己被别人当了职场炮灰，觉得自己被人利用，不能实现自己的价值。从投射效应的角度来说，这种现象的出现反而意味着有这种想法的人，可能本身自己的思想有了偏差，例如过度防卫。

随着职场竞争的激烈，的确，人们的脑神经也开始变得紧张起来，生怕一不小心，做了职场炮灰，于是，人们提着心、吊着胆，警觉地察言观色，以保全自我。这样紧张的状态，很多时候容易让人们陷入到过度防卫的怪圈。

人们变得像刺猬一样面对别人，看到别人的时候，还以为别人是刺猬，要知道，当以这样一种满身盔甲的状态面对职场环境时，很容易让人劳心伤神，耗掉了轻松，耗掉了坦然，耗掉了工作效率和好人缘。

当然，如果提倡职场中人，完全毫不设防地与人交往这也是不现实的，应该根据自己的情况分析自己的心理状态和周围的形式，才能得到属于自己的最好的答案。

陈明一和同事王初晓激烈地争论了起来。

陈明一非常大声地说：“这套方案你提出质疑的理由不充分，

因为一套方案还没有实行就否定，这才是冒险的行为，而且，在方案没有实行以前，谁都不能保证成功或者失败，如果你有更好的方案，而且你能保证你的方案就一定能够创造价值，那我听你的！”

说完最后一句话的时候，陈明一明显感觉到，自己的心跳加快了，脸上的温度也在升高。

可是，王初晓也有自己的坚持，他说：“根据公司以往的经验包括客户反馈，都说明了这套方案的问题，况且，现在只是让你改进一下，也不是完全彻底推翻旧方案，只是做了调整和优化，你应该冷静点。”

陈明一更加愤怒，他说：“改来改去，我没法冷静。”说完，他重重地将记录本扔到桌子上，气鼓鼓地坐在椅子上不再说话。最后，其他同事打了圆场，说考察一番再决定。

同事们三三两两离开了办公室，陈明一却依然坐在电脑前。坦白地讲，方案存在的问题，陈明一更加了然于心，但是当王初晓真正提出来的时候，他还是非常激烈地维护自己的观点，仿佛不想马上被击倒。

所以，他不由得较起了劲。别人越是反对，他就越是要没有理由地坚持。陈明一能感觉到，自己最近的职场人际糟糕透了，不但工作时和大家合不来，平时在一起也容易起分歧。无论是没有理由地坚持旧方案，还是和同事们业余时间的争论，自己都表现得很固执。

咨询了心理医生之后，他懂得了造成这种固执的原因，是由于自己内心的防卫过度。因为怕被别人当做职场“炮灰”，于是处处提防人，甚至先出手。这才是真正的问题所在。陈明一发现，问题不仅仅出在方案上，而是出在自己的心理上，而越反抗，也许越证明了自己的信心不足，担心别人抓住自己的弱点进行攻击，证明自己已经把自己定位于一个弱者的地位，因为不相信自己的力量，所以只能过度武装面对一切。

于是，陈明一下定决心改变自己，调整推广方案的同时，也

调整自己的心理状态，战胜“过度防卫”。

## 心理学专家支招

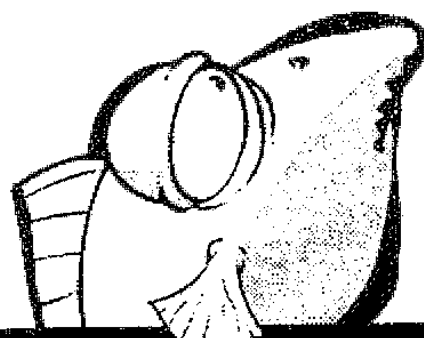
很多时候，因为惧怕自己成为“炮灰”，人们容易夸大自己的价值，坚持自己的声音，在这个过程中，将别人反对的声音和不同的意见，上升为对自己的否定、排斥，甚至是压制。这时，人们的内心就会出现恐慌感，出于对自己的保护，便会表现出没有理由的坚持和固执。也就是投射效应所反映的，把自己的想法强加于别人的头上。

在职场中，大家要处理很多工作，同事之间产生不同意见是常有的事，但如果其中某个人将工作的分歧理解成对自己的否定，就会出现很多无谓的争执，也就是过度的防卫，结果不但影响工作效率，还伤害了人际关系。

这种在很多人身上出现的过度防卫却能耗掉人们的心理能量。一般来讲，如果一个人总是莫名其妙地感觉周围人对自己有敌意，却列举不出充分的证据，而我们的内心却因为这种感觉而焦虑、紧张，并为此时时提防别人时，就有必要提醒自己陷入过度防卫的怪圈了。

所以，职场中人不妨有时候和自己对对话，知道自己的心理底线，明确自己要达到的目标，在有原则的基础上，再与人有原则地合作，既能保护自己的利益，又能恰到好处地与人相容，这就是一种不当炮灰，也不过度防卫的好方法。





## 第三章 搞好业务关系

——有手腕才有影响力

## 首因效应——第一印象，没有第二次机会

“首因效应”，在心理学上也叫“第一印象”效应。讲的是平时在人们的交往中，第一次给人留下的印象，会在对方的头脑中形成并占据着主导地位。

关于首因效应有一个非常经典的实验，就是向四组参与人员描述同一个人的生活，在对第一组的介绍中，把这个人描述成一个性格非常活跃的人；在对第二组的介绍中，把这个人描述成一个严肃的人；在对第三组的介绍中，采用了另外的方法，就是先描述这个人性格的开朗，再说他的内敛。在对第四组的介绍中，恰恰相反。

实验过程就是要求四组人对这个人做出评价，第一组大部分人的评价是热情、外向。第二组大部分人的评价是内向。第三组大部分人的评价还是开朗。第四组大部分人的评价是内向。这个实验最准确的结论就是人们的“先入为主”。

生活中，也的确如此，虽然，人们常常提醒自己“不要轻易相信别人”，“路遥知马力，日久见人心”，但是大多数人在日常生活中都会凭自己的理解对别人形成第一印象，这第一印象对后续交往保留了持久的作用，所以，第一印象，没有第二次机会。

心理学研究还发现，与一个人初次会面，45秒钟内就能产生第一印象。也有人认为是前两秒，就是说一瞬间的工夫，人们就已经对一个人看得八九不离十了。有时候，几秒钟会决定一个人的命运，尤其在职场求职面试的关键时刻。第一印象能够在对方的头脑中形成并占据主导地位。



孙昭阳在银行工作了两年的时间，有一次，在一次保险培训师的内训课上，他了解到国内保险行业有较大的发展潜力，也有更多的挑战，就产生了转行的念头。

放弃工作稳定、较受尊重的银行工作，去从事并不稳定、认可度不高的保险工作，孙昭阳做了激烈的思想斗争，下定决心之后便立即投入到保险推广工作中。可是，辛辛苦苦地跑了两个月之后，没有任何成果，孙昭阳进行了总结和思考。

他想到了自己生活中的这样的经验，那就是他还在银行工作的时候，有的理财师在银行里从事理财推广工作，人们一般情况下，都不会像对待保险公司的业务员一样反感，因为银行属于国家单位，人们对理财师有一种信任感，这个第一印象对人们形成了良好的影响。

于是，孙昭阳决定从营造第一印象入手，因为大部分的人都觉得跑保是一份学历低、没有技术含量的工作，而从事保险工作的业务员本身就沉在社会底层，还有的同事告诉孙昭阳，当给顾客介绍一些收益很高的理财险种的时候，有的顾客就会反问业务员——“既然这份保险这么好，为什么你自己不买，而且你的衣服都穿旧了”。

这给了孙昭阳很大的刺激和启发，他有了自己的行动方案，那就是立即办理了一张高档健身房的健身卡，定期去健身。每周无论业务怎样，或者心情如何，他都会定期去健身。

有一次，他发现了一个潜在的客户，那就是经常来健身的佟千峰，佟千峰在外企工作，收入不菲，所以办了这里的健身卡，而且，性格开朗好交朋友。孙昭阳在和佟千峰接触和聊天的过程中，发现了佟千峰从不理财，虽然收入很多，但是却成了“月光族”，总是存不下钱。

佟千峰对注重生活品质的孙昭阳也非常有好感，第一次认识孙昭阳的时候，他就因为孙昭阳手腕上的那块名表而对他有了深刻印象，终于有一次，他问孙昭阳从事什么工作，孙昭阳平静地告诉他自己是理财师，出于对孙昭阳的良好印象，佟千峰非但没

有排斥，还认真地咨询了理财保险。

终于，在看似随意的聊天中，孙昭阳按照自己的规划给佟千峰提供了适合他的保险。这种化主动销售为被动销售的情况，让佟千峰不但买了一笔业务很大的保险，还非常感激孙昭阳。随后，佟千峰还把类似险种介绍给了自己的几个朋友，为孙昭阳带来了许多客户，让孙昭阳成功地打开了保险业务的销售局面。

## 心理学专家支招

心理学家认为，由于第一印象主要是性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等外部特征，一般情况下，一个人的体态、姿势、谈吐、衣着打扮等都在一定程度上反映出这个人的内在素养和其他个性特征，有人说，**形象力就是推销力**，一个气质品味特别好的人，就很容易在第一时间打动别人，而且容易赢得信任。

这给职场人士提出了一个要求，那就是注意自己的形象。那么怎样给别人留下良好的第一印象呢？要知道一个穿着高档的人，很容易因为随地吐痰一个小小的细节，而破坏自己的形象。职场形象是一个人的全部角色。像产品一样，虽然每个人都被包装得各不相同，但都应该发挥出自己最好的一面。

所以，魔鬼躲在细节里，细节躲在习惯里，一个成熟的人，应该懂得为自己的形象负责。同时要注意积极展示和推销自己，如果不推广自己的形象，就会有更多积极展示和推销自己的人冲在职场前面，挡住你前进的道路。

## 超限效应——你是“办公室唐僧”吗？

心理学上，有这样一种现象，就是当一个正常人接受某种刺激过多或者时间过长的时候，会很自然地产生逃避的倾向，这是人类出于本能的一种自我保护性心理，这种心理反应就叫做“超限效应”。

《大话西游》可以帮助我们加深对这种心理的理解，还记得这段台词吗——

喂喂喂！

大家不要生气，生气会犯了嗔戒的！

悟空你也太调皮了，我跟你说过叫你不要乱扔东西，你怎么又……你看我还没说完你又把棍子给扔掉了！月光宝盒是宝物，你把它扔掉会污染花草也是不对的！

这就是慈悲的唐僧，他的絮絮叨叨，真让人想用板砖拍死他！事实上，“办公室唐僧”还是存在的，你有没有感觉在你的生活中，有的人总为一点小事和你纠结，唠唠叨叨，告诉你上班的时候不要上QQ，写完文件要及时保存，平时和同事说话一定要注意话语方式……

这时，你的心里就有小火苗开始燃烧。他说得再对，你也因为他翻来覆去总说这几句话，而最终对这个心怀好意的人产生反感。

还有个关于马克·吐温的故事，讲的也是这样的一种反应。那是马克·吐温去听牧师演讲时，开始听讲的10分钟，他被牧

师精彩的演讲打动了，打算捐款，可是 10 分钟过去了，牧师还没讲完，马克·吐温感觉有点不耐烦了，决定只捐些零钱，又过了 10 分钟，牧师还没有讲完，他决定不捐了。后来，在牧师终于结束漫长的演讲，开始募捐的时候，过于气愤的马克·吐温不仅分文未捐，还从盘子里偷了 2 元钱。

这也是一个很典型的超时限反应，牧师的絮叨甚至有能力强把一个好人的善意变成仇恨，由此可见，这个心理学反应对于人们在工作或者是生活中的沟通都是非常有启发的。重复、冗长地讲解一件事情，会使人从最初的接受到不耐烦，最后产生反感、讨厌的反抗心理和行为。如果不了解这一点，那么就很容易“好心办坏事”，引发“无名火”。

关于这一点，我要讲王晓露的亲身感受。

王晓露在一家大型的企业里做前台，千万不要小看这样一个角色。前台能接触整个公司里所有部门的人，也能观察到很多问题。

拿 A 和 B 部门来说，晓露就能感觉到气氛截然不同。A 部门整天热热闹闹，大家一起交流工作中的问题，气氛非常和谐，B 部门正好相反，办公室里的每一个人都非常沉闷，大家也不爱交流。

更让人百思不得其解的是，两个部门的领导和各位读者的想象是非常不一样的，通常大家都会认为气氛活跃的部门，领导也非常活跃，但是事实恰恰相反，A 部门的领导简直可以用沉默寡言来形容。B 部门的领导性格就非常活跃，他爱说爱笑，可是为什么员工会如此刻板呢？

这个问题就是王晓露解答的，那是有一次她负责带维修工修理 B 部门的电脑，当她刚带着人走进办公室的时候，B 领导就从办公室里走了出来，和维修工进行交流，开始的时候维修工非常耐心地听着，可是 B 领导讲了 20 分钟电脑的重要性，还没有让维修工正式进入维修工作。

晓露和维修工都有些不耐烦了，而且，晓露听到了正在办公

的青青把手中的文件重重地扔在了桌子上，这时，好脾气的 B 领导对青青的这种行为没有丝毫的在意，他接着给维修工讲电脑的情况。

谁都没有想到的是，谁也没惹着青青，青青就爆发了她的“无名火”，她突然站起来，对着晓露和维修工喊道：“你们究竟修不修电脑了！”她的爆发让大家非常的吃惊，但是晓露没有丝毫责怪她，因为晓露已经懂得问题出在哪里了。

B 领导的语言行为已经超越了人们正常所能接受的程度，而且让人产生了逆反心理，他就像那位“喋喋不休”的“唐僧”，反复去告诉别人已经知道的问题，而对于修电脑来说，介绍再多的情况也不如让维修人员自己去发现问题，然后才能解决问题。

平时就是因为 B 领导的叮嘱过于频繁，反而在员工中形成了不好的效果，大家由于 B 领导言语过多，逐渐地对他的话失去了耐性，B 领导失去了威信不说，还引发了办公室里的无名火，让大家心烦意乱，态度恶劣。

## 心理学专家支招

一个人说话的时候，一定要考虑别人的感受。

无论我们在生活中扮演什么样的角色，在给别人提意见的时候，一定要就事论事、主题清晰。只有密切关注别人的反应，考虑其接收情况，才不会啰唆不止，超出时限。只有这样，才能真正地帮助别人改进工作、降低错误、提高效率。

交流思想也是这样，喋喋不休是一种对别人最痛苦的折磨，不论谈论什么样的事情，对别人陈述事情的时候，必须把握住别人的心理，言简意赅，做“有效沟通”，而且不要强迫别人在瞬间必须和自己达成共识。

遭遇别人误会的时候，也不必解释太多，如果你的道理在 10 分钟以内，已经得到别人的认可了，建议到此为止，多一句都有可能引起别人的再度怀疑。

## 刻板效应——从小细节看透别人的真实性格

刻板效应其实是人们惯有的一种错觉，由于人们在人际交往过程中，没有时间和精力去和某个群体中的每一成员都进行深入的交往，而只能与其中的一部分成员交往，于是就会根据自己的经验和认识，对某一类人或者一类事情产生比较固定、概括而笼统的看法，这是一种相当普遍的现象，比如说看到中年人，自然会觉得他们稳重，接触青年人就会觉得他们毕竟还是不成熟。

刻板效应在工作的安排上其实也有一定的合理性，例如，市场调查公司在招聘入户调查的访员时，一般都会选择一些温柔娇小的女性，而不太容易选择男性，这就是一种刻板效应的反应，人们的感受中，女性力量单薄，很少能构成力量上的威胁，敲门的时候就不会引起人的警惕心理；男性就不同，当男性敲门的时候，人们会非常警觉，更不用说进屋去做调查访问了。

但是同样，在刻板印象形成的时候，有很多“例外”也容易在刻板效应中被人们忽视。人是有灵性的个体，刻板印象毕竟只是一种概括而笼统的看法，并不能代替活生生的个体，因而“以偏概全”的错误总是在所难免。

如果不明白这一点，在与人交往时，就会像“削足适履”的郑人，宁可相信作为“尺寸”的刻板印象，也不肯用自己的眼睛去观察，用自己的心去体会，就会出现错误，导致人际交往的失败。

举个简单的例子来说，现在很少有人面试的时候穿着不得体了，各种各样的信息都在教人们怎么进行面试服装的搭配，但是一个风度翩翩各方面都非常完美的人，却很有可能被脚上皱巴巴

的袜子所出卖。同样，聪明的人也懂得从一些小细节看透别人的真实性格和意图。

李主管要招聘一名设计总监。

这是一个需要极度认真的工作，对于设计人员来说，稍有不慎，就会造成巨大的损失，招聘快要结束的时候，李主管决定在艾晓心和王德两个应聘者之间选择。

艾晓心是一个俊美可爱的女孩，王德是一个粗线条的北方男性。李主管对于艾晓心比较满意，最后一轮面试开始了。

艾晓心走进办公室，她把手套摘下来放在沙发旁的小桌子上，向李主管打了个招呼，然后安安静静地坐在对面，等待这李主管的提问。在回答问题的过程中，艾晓心的表现相当良好，她有着良好的业务能力，发挥得也非常好。面试结束，李主管和艾晓心握手的时候，内心更加倾向于艾晓心。

艾晓心离开办公室的时候，心情也非常愉悦，可是正当她往回走的路上，她发觉手有点凉，她想起手套落在桌子上了，于是她赶忙跑回去，再次敲开李主管办公室的门，拿了手套告辞。

当艾晓心离开的时候，李主管还是很有礼貌地和艾晓心微笑着道别，可是，当艾晓心再次敲门的那一刻，这家公司设计总监的大门却永远对她关闭了。

面试王德的时候，李主管感觉他虽然没有艾晓心的表达能力强，但王德在业务能力上却没有丝毫逊色，重要的是，王德有一个行动震撼了他，那就是李主管经常随手贴的备忘录小纸条有一张掉落在王德的旁边，结束面试的时候，王德很从容地捡起来，交给了李主管。这让李主管被打动了，要知道工作无小事，每一张小纸条上记述的内容都足以让他产生几十万的亏损或者是赢利。

李主管本身就是一个仔细认真的人，在他看来，男人更需要仔细，尤其对于从事设计这样的工作来说，当设计成为一种工作而不是业余爱好时，就要用仔细的心去发掘工作中的亮点。当工



作环境中电话不停在响，老板不停地指挥，总逃不开的工作表填也填不完的状况出现时，只能用仔细认真的性格和态度，去处理好手头的每一件事情。

面试结果出来的时候，王德顺利地出任了设计总监一职。

## 心理学专家支招

同样一个人，出现在工作和生活中，他给人的印象是不一样的，一个天真、不拘小节的女孩，出现在生活中是可爱，但是出现在工作中就是不成熟，不能委以重任。

这是很多人没有意识到的问题，也许一个天真的女孩在生活中处处被人关照，走入职场，就会发现事事不灵，她想说不因为她给人的感觉单纯，就不相信很多事情自己同样可以做好。但这只是她内心的呼吁，还是得不到大家的认同。

从个人的角度来说，抱怨刻板效应是没有任何意义的，规律不是规矩，它不是用来打破，而是用来遵循的。作为个体，应该注意到行为的细节，也许一些不经意的细节就能够把你的性格暴露无遗。

上述的事例中，艾晓心便是如此，她一点都不“小心”，破坏了自己的形象，在自己毫无察觉的情况下，给别人留下了不可靠、不能被信赖的不认真的印象。

站在李主管的立场上来讲，他不会选择一个丢三落四、态度不严谨的人做设计总监，他克服了自己的“刻板效应”做出了正确的选择，从一个小的行为细节看透了别人的真实性格，所以，每一个要在职场打拼的人，都必须懂得正确利用刻板效应。

## 黑暗效应——下班时谈上班的事儿

“黑暗效应”是心理学家们发现的这样的一种现象，那就是当人们在光线比较暗的场所，约会双方彼此看不清对方最清晰的表情时，会很容易减少戒备感而产生安全感。在这种情况下，人们产生的一种亲近的感觉会远远高于刺眼的场所。

商场如战场，曾经听到这样的一个说法，那就是——想要赚别人口袋里的钱，如同抢别人的钱一样难，而抢别人赖以生存的金钱，这种难度仅次于杀人父母。这样一种非常夸张的说法，并非毫无道理。

一笔生意的谈成不是那么简单的，尤其在中国社会已经进入买方市场的情况下，更是如此，想要别人从口袋中把钱掏给你，而不是给同行业的其他竞争者，个人能力就变得非常重要。同样一件事情，有的人去谈，就能够成功；有的人说了同样的话，就是无法签单，这可不是拼谁的运气好，谁的运气差。

成功的人自有他的原因，也许他自己都没有察觉。要知道谈生意，谈的不是生意而是一种气氛，是一种发射信息、接收信息的过程。如何让客户完全接收你的信息，这就是一种技巧了。这里，我们要讲的是环境，很多的买卖，上千万、上亿的单子都是在酒店、餐桌上谈下来，就是因为这些场合气氛轻松，光线柔和。

可以做这样一个设想，有一个业务员在客户九点上班的时候，准时冲进了办公室，在强烈的日光下开始了自己的产品介绍，发亮的眼睛让人都觉得他是来骗自己口袋里的钱。可能没等说到第二句话的时候，就被人“请”了出来。如果换种方式，在下班的时候，约客户吃个饭，在放松的休息时间里，以一种娱乐的态度

邀请，“顺便”谈谈自己的生意，反而生意就能做成了。

张文亮的工作是保险推销，虽说大众对保险已经开始逐步地接受和认可，但还有很多人天生非常抵触保险，对于保险公司承诺的未知的未来，他们持悲观态度。

拉一份保单是非常不容易的，但是张文亮每个月的业绩都居于前列。他的秘诀要从很久以前的一次成交开始。

那时候，张文亮已经是一个比较成功的保险人了，他新确立的客户是一家大型私企的老总，为了做成这个保单，张文亮做了充分的准备，他细心制订了符合客户需要的险种，又通过各种关系找到了这位老总的电话，信心百倍地准备向他介绍保险，可是一听到张文亮是保险公司的职员，这位老总立即挂上了电话。

他还尝试过发邮件，详细介绍业务，但是从来就没有接到任何回复，屡受打击的张文亮立即产生了一个大胆的想法，那就是亲自到这位老总的面前，他相信能够通过自己的讲解，让这位老总接受这项符合他需要的险种。他来到公司，蒙混过关，终于进入了这位老总的办公室。

可是，一推门，当他介绍完自己的身份之后，这位老总就表现出非常不耐烦，他说：“我工作时间非常宝贵，请你马上出去。”

这让张文亮非常尴尬，从业以来，还是第一次被人这样不客气地拒绝，他彻底失去了信心，晚上的时候他去洗浴城，令他非常吃惊的是，居然在这里遇到了这位老总，本来张文亮想装作没看见他，但是这位老总的目光已经移到他这边来了，迎上他的目光，张文亮还是礼貌地打了声招呼：“您好！”

张文亮看到对方的表情和白天时见到的那张冷冰冰的脸完全不同，令张文亮没有想到的是，对方竟主动和他询问保险项目，这让张文亮感到非常意外。他本以为老总会无精打采地敷衍自己，没想到他的态度简直是360°的大转变。这并不是因为两个人

都裸身于此的缘故。而是舒适的环境，柔和的光线能让人的神经得到放松，的确有利于谈事情。于是这位老总变得友善，变得包容，并对张文亮的产品产生了兴趣。张文亮津津乐道地为他介绍，最终签下了这笔保单。

第二天同样的时间，张文亮约这位老总一起吃饭，顺顺利利签单之后，这位老总还给他介绍了很多客户。每当有同事问起张文亮签单的秘诀，张文亮在讲解完必要的交流技巧之后，总强调，请不要在上班时，严肃地谈你的业务，在顾客下班的时候，约他到一个柔和的、放松的场合再谈事情吧！

## 心理学专家支招

选择谈业务的环境，光线至关重要，至少不要让自己带有目的性的目光，在清晰的光线下明显暴露，灼伤对方，引起对方反感的心理。

其次，当光线柔和，对方的表情你也不会看得特别清楚的时候，对方觉得拒绝你也不是一件非常尴尬的事，他才能更加放松，没有任何思想压力地听你说话，认可你的观点，反而更加不会拒绝你。

任何事情都是如此，不仅仅是谈业务、谈客户，拿简单的交往来说，每个人都有一定的目的性，在光线强烈的场合，彼此都会关注到对方的表情，谁也不想先把自己内心的秘密泄露出来，大家就会戒备，把自己放到一种紧张的状态。

当紧张的状态形成之后，人的心理就不大容易接受对方的观点。别说两个人的心灵和思想的碰撞，就是顺利交流，说出自己的真心话都很难。所以，真正重要的事情未必只能在上班的时候谈，下班的时候，可以和你想沟通的人去一个放松的、光线柔和的场合谈事情。

最后还要说的一点是，谈事情的时候，也不要紧紧盯住对方的眼睛，这样的目光将比任何光线都让对方感觉到刺眼。

## 墨菲定律——怎样处理工作中的失误

墨菲定律的得名和美国一位名叫墨菲的上尉有关，墨菲上尉有一个同事，这个同事的运气非常的糟糕，墨菲上尉就开了这样的一个玩笑，那就是：“如果一件事情有可能被弄糟，让这个倒霉的同事去做就一定会弄糟。”这句话被很多人传开了，因为大家都认可这样的一个规律，那就是事情如果有变坏的可能，不管这种可能性有多小，它总会发生。

实际上，我们在生活中也常常会遇到郁闷的事情，闭上眼睛想一想自己是否曾经有过这样的经历——早上去等公交车，当你要坐1路车的时候，眼前出现的总是2路车，当你需要乘坐2路车的时候，一辆辆的1路车开过去了，2路车怎么等也不来；当你终于决定打车的时候，发现所有的出租车不是有客就是根本不搭理你，而当你不需要租车的时候，却发现有很多空车在你周围开着，只待你的手一扬，车随时就停在你的面前。还有的时候，一个空水杯常常安安稳稳地待在桌子上，可是当你刚打满水，一杯水全部洒了出来，如果这时候，桌子上正好有一份重要的文件……

谁也不能保证自己不失误，墨菲定律也告诉人们，容易犯错误是人类与生俱来的弱点，不论一个人的经验有多丰富，大脑有多缜密，错误都会发生。职场中的错误更是常见，从某种意义上来说，任何公司的业务都可以这样界定，那就是公司业务就是反复出现问题和解决问题的循环过程。

个人难免失误，但是如何处理工作中的失误，这才是更重要的，墨菲定律的积极意义在于提醒人们错误的正常性，处理自己失误的关键一步在于能不能冷静面对。打个比方说，一家速递公

司，在给顾客递送邮件的过程中，发现不能按时送达，这个失误是必然要产生的。积极的处理方法就是立即给顾客打电话，表示歉意，然后推测出快件到达的大概时间，这样就便于顾客准时安排自己的日常活动，就不至于大为光火。

处理错误一定不能消极，企图掩埋错误，会给自己埋下更多的定时炸弹，可以把错误想象成火，如果在火苗燃起的时候立即灭火，一切都来得及，但是如果等到火势大了，那么灾难性的打击就会出现。

黄明强是一个工作失误几乎为零的员工。

他和自己对面坐的于晓轩几乎形成了鲜明的对比，他经常看到于晓轩接到各部门的“投诉电话”，不是这里的表格填得不够全面，就是和客户吃饭的时间没有及时汇报。这让黄明强真的为他捏把汗。

有一天黄明强好心地对于晓轩说，应该重视公司的制度，可以专门在电脑上做一个工作文件夹，把公司的每一条制度全部都列出来，当想要做某项事情的时候，就可以先看一下相关的制度，然后再去行动。拿接待客户来说，既然公司已经要求与客户吃饭喝茶，开发票的时间要和自己公出的时间一致，那么就注意和客户吃完饭离开的时候，马上索要发票。黄明强还很有经验地告诉于晓轩，不要相信餐厅暂时没有发票要下次来取的说法，和他们据理力争一下，老板马上就会把发票开好，双手送到面前。

听到黄明强的说法，于晓轩感谢了他的好意，但同时也说明了自己如果这样操作是有一定困难的，于晓轩的性格本来就偏于外向、爽朗，让他陪客户吃晚饭后，认认真真的去索要发票，他还是时常会忘记。

但是对待失误，于晓轩也有自己的解决方法，无论哪个部门来纠结他的失误，他从来不和别人辩解，也不会生气，总是亲切地拍着对方的肩膀，有时候还开玩笑说：“老弟，我怎么可能故意给你找麻烦呢，给你找麻烦就是给自己找麻烦呀！”一阵爽朗

的笑声过后，大家也就不和他计较了。

后来，当出现一些问题，大家开始抱怨是谁出现了小细节的失误时，报出于晓轩的名字，所有人居然都会嘴角一乐，觉得这个“马大哈”，出点问题再正常不过了。

部门重组的时候，领导的安排是，黄明强继续留在原职，他对面坐的是新来的员工，领导这样安排是希望黄明强的谨慎可以教会新员工少犯错误。但是对于于晓轩的安排，却让黄明强大跌了眼镜。

于晓轩谈下了几个重大的客户，给公司立下了汗马功劳，于晓轩还永远摆脱了那些容易犯错误的环节，因为公司给他成立了一个新部门，他就是新部门的领导，不再受制于烦琐的流程。对于这样的安排，黄明强本来以为同事们会心存不满，这样一个“小错不断”的人居然做了领导！

领导宣布这个安排的时候，大家给于晓轩的是热烈的，发自内心的掌声。

## 心理学专家支招

如果你的周围，有一个零失误的员工，想想看，他就会成为你的魔障；如果你的旁边坐了一个完美的同事，他可能就是你内心的地狱。

所以，任何一个人对待自己都不能过于苛刻，如果天天做的都是警惕犯错误，那么就没有精力去更好地思考本职工作，要知道会出错的事总会出错，如果你担心某种情况发生，那么它就更有可能发生。

这里重要的一点是，对待任何错误的态度，无论错误大小，都不能狡辩，更不能推卸责任，否则再小的错误也会因为不当的举措，而酿成大错。在自己没有给公司创造巨大的、让老板觉得你独一无二的价值之前，要清扫死角，消除安全隐患，降低工作失误概率。



## 邻里效应——求人办事前，先成为他的“熟人”

邻里效应指的是，彼此感觉熟悉的人，会增加人际吸引的程度。

20 世纪 50 年代，美国社会心理学家曾做过这个实验。他们对麻省理工学院 17 栋已婚学生的住宅楼进行了调查。这种二层楼房每层有 5 个单元住房。住户住到哪一个单元，纯属偶然，哪个单元的老住户搬走了，新住户就搬进去。心理学家询问了所有住户的主人：在这个居住区中，和你经常打交道的最亲近的邻居是谁？

统计结果表明，居住距离越近的人，交往次数越多，关系越亲密。在同一层楼中，和隔壁邻居交往的几率是 41%，和隔一户的邻居交往的几率是 22%，和隔三户的邻居交往的几率只有 10%。

这些统计数字说明这样的现象，那就是人们和自己近距离的人接触会非常多，而对于距离变远的人的接触就会逐渐变少，生活中有句话叫做“远亲不如近邻”，讲的也是这样的道理。因为人们和邻居接触多，彼此间的话题也非常多，而与相隔较远的亲戚接触少，偶尔通个电话，大部分的人也会有这样的感觉，那就是苦于找不到话题。

与人交往得越多，你们的关系就越亲密。因此，有个心理学家开过这样一个玩笑，他说，如果你想追一个女孩子，千万不要每天都给她写信，因为她有可能因此而爱上邮差。

职场也是如此，大部分人和自己部门的人会很熟悉，而其他相关部门的人的联系相对会较少。在这里，注意到这样的一个

说法，那就是“相关部门”，要知道一个公司设置各个部门都是要发挥独特的作用，而且是为了公司流程的整体运作和共同目标服务的。

很多部门的同事也许你平常不理睬他们，但是当你需要他们为你提供服务的时候，感觉就会非常生疏，导致办事效率降低和不顺畅，那么怎么办？这就需要应用到“邻里效应”，应该在求人办事以前，先成为他人的“熟人”，这就是为什么有的人和别的部门混得“脸儿熟”，办事就又快又好，而有的人一听说需要部门协作完成某件事情的时候，就会头疼，担心自己完不成任务。

邻里效应就是让你未雨绸缪，在请求其他部门帮助之前，先给自己铺好路。想一想，面对一个熟人的时候，当你满面笑容地请他协助你的工作，他怎么可能拒绝呢？

这里需要掌握一定的技巧，才能毫无刻意地达到目的，又不留痕迹。

吕晨风是 M 公司老总亲自从外企请来的人事总监。

老总非常重视吕晨风，甚至把吕晨风的资历和背景在开晨会的时候，一一对大家列举陈述，所有员工都觉得吕晨风的阅历太不简单，但是大家也有一个共同的疑问，那就是 M 公司是出了名的“缺乏沟通”的孤岛，不知道吕晨风会如何打开局面。

人事部门在招聘的时候，都沿用了一贯的风格，就是倾向于重用那些好静少言的员工，这样的做法就间接形成了公司现在的格局，那就是同事之间的沟通非常少，大家各忙各的，遇到问题的时候，就碰个头解决一下，平时很少说话，很多员工甚至连同部门同事的名字都叫不上来。

吕晨风开展的是人事工作，必须很快和各部门都熟悉起来，老总也知道这一点，于是就安排了一次他和各部门主管的聚餐。

聚餐原本是非常热闹的事情，巧的是一群沉默的人聚集在

一起，结果是更加沉默，大家除了客套话，很少沟通，老总不在，也没有人愿意第一个抢风头，还有几个主管看到这个情况，感觉到老总对吕晨风的重视，心里酸溜溜的，更加不说话。

看到这种情况，吕晨风就主动给各部门的同事敬酒，一圈碰杯之后，大家开始放松了，对吕晨风也有了好感，觉得他是一个很痛快的人，这时，吕晨风却喝醉了。大家就主动搀扶他，还有的主管主动给吕晨风倒杯水，扶他去洗手间。

第二天，吕晨风精神抖擞地上班了，为表示昨晚聚餐，他喝醉了，大家对他的照顾和体贴，他又一一地去办公室找到昨天认识的主管们，表示道谢。在一天的时间内，吕晨风顺利地加深了各个部门对他的印象，和同事们达到了友好的交流。

老总向秘书询问吕晨风的情况，秘书就悄悄说：“新来的吕总和各部门的主管都熟悉了，因为他酒量不行……”

老总说：“别开玩笑，吕晨风的酒量是我平生罕见的。”

……

这种低姿态地向人示弱，接受救助的做法，满足了同事被需要的快乐，也增进了交往，帮助吕晨风赚足了人气！

## 心理学专家支招

人们都有这样的心理感受，那就是熟人求自己好办事，即使难办的事情，有时候也“抹不开脸面”，但如果是一个陌生人向自己开口，那就没有丝毫的压力，可以一口回绝，更不必优先办理。

公司机制下尤其如此，一个人的能力再强，也不可能永远不和其他部门打交道，而且每个打交道的同事性格迥异，不可能保证在你急需协作的时候，他就能能够跳跃烦琐的流程，第一位地帮助你。

所以，平时就应该不动声色地接近同事，遇到同公司同事的

时候，无论是不是自己部门的，都一定记得主动打招呼，当其他同事咨询自己事情时，应该积极热情地解答。必要的时候，还可以从平常小事上，创造接触机会。这里，还有特别要说的一点是，如果别人很热情地请你吃东西，请一定不要拒绝，可以借此增进和同事的了解，并记得回请对方做为答谢。

## 跷跷板定律——合伙人，利益均衡是王道

心理学家霍曼斯在 1974 年提出了这样的一种理论，那就是人与人之间的交往，本质上是一种社会交换，这种交换在本质上来说，同市场上的商品交换所遵循的原则是一样的，那就是没有人甘心在人际交往中，自己的付出和收获不成正比。

没有一个人愿意对他人无偿地付出，也没有一个人会得到他人的无偿付出。一段稳定的人际关系，必须保持相互交换的平衡。人与人之间的关系和玩跷跷板的道理是一样的，平衡才是王道。

人际交往在本质上是一个社会交换的过程，即相互给予彼此所需要的。有的人把这种交换叫做人际交往的互惠原则。对于这一点，职场的人应该更加重视，尤其是刚入职场的人，由于缺乏逆境的锻炼，很容易陷入一种错误的认识，以为走入社会后，其他人也会像老师一样围着自己转，其他人有什么好的事情都会想着自己，自己遇到了困难，别人都会像朋友一样无私无欲地出手相助。以至于很少去考虑，在接受了别人的好意之后，自己能够为别人做些什么，要知道，以自我为中心，是人际交往中的一种障碍，它会阻碍人际关系的正常发展。以自我为中心的人，总是把自己的需要和兴趣放在第一位，只关心自己的利益和得失，而不考虑别人的感受和利益。这样的人，注定孤孤单单，走不了太远的路。

况且职场不是校园，同事之间的关系不是师徒关系，而是竞争关系，更应该平衡利益。对于跷跷板定律来说，这更是合伙人做生意的王道，很多人由于资金、人力等方方面面的原因，齐心

协力地一起做生意，有的合伙人成功了，发展了自己的品牌，有的合伙人却失败了，甚至再好的朋友都反目。而且，更多的反目，不是出现在最困难的时候，而是出现在事业渐入佳境的情况下，为什么会这样，关键在于产生利益的时候，合伙人会不会玩好跷跷板。

余震峰和蓝斌是非常好的朋友。

余震峰开了一家网吧，蓝斌就帮忙，网吧开业之后，来的人非常少。余震峰考察了市场，发现自己的网吧规模太小，设备的档次不高，于是决定提高档次。

这时，作为朋友兼雇员的蓝斌就把自己的三万元积蓄拿出来借给了余震峰，因为两个人是多年的朋友，也并没有写借条。两个人一起筹划，网吧的档次提升之后，人越来越多，生意也越来越好。

两个人都越来越忙，后来他们还合伙制定了网吧会员制度和包夜消费优惠等各种项目，这家网吧终于成了附近最好的上网场所，不久，余震峰算了一下自己的收入，有三万元足以还蓝斌的借款了，但是余震峰没有马上行动，他认为自己用这个资金再做些运转和扩张，那么这三万很有可能就变成了四万、五万……或者更多。

可是，他没有想到他还给蓝斌的只是三万，受益的时候他完全没有考虑蓝斌的利益。

就这样，半年后的一天，蓝斌对余震峰提出了还款的要求，而且，告诉余震峰，他不想再做网吧的这份工作了。

余震峰听到蓝斌撤资的消息非常恼怒，当他找到蓝斌问原因的时候，蓝斌很平静地说，开网吧太累了，自己觉得生活不规律，想把自己的投资抽回来，去做点其他生意。听到这句话的时候，余震峰拍着胸脯说：“老蓝呀，你累，我比你更累呀，你白天工作是辛苦，可是每晚都是我在这盯着，我已经连续几年没有好好睡一个安稳觉了。”

听到这句话的时候，蓝斌轻蔑地笑了，他平静地说：“你累，你应该心里平衡，网吧的收益是你的，我累，我心里不平衡，因为网吧的收益和我没关，包括我的借款，其实你早就可以还我了。”

听完蓝斌的这句话，余震峰再也没有说话，他马上取出资金还给了蓝斌，因为他知道自己的索取无度，已经伤害到了对自己帮助最大的朋友。

## 心理学专家支招

利益均衡不但对于合伙人来说非常重要，平常和人的交往也应该重视跷跷板定律，不要总是等待着别人的帮助，有时候可以这样想，是为了自己而帮助他人。因为每个人都有遇到困难的时候，每个人都需要得到他人的帮助。如果在他人需要帮助的时候，你没有伸出援助之手，那么当你深陷困境的时候，你也就没有资格向别人求助。

在职场中尤其要注意到的一点是，一定要维持自己和别人利益的平衡点，很多人为了利益不均而争斗，其实个人内心都应该有一个天平，例如，收益最大的人，自然要承受更多的风险和压力，收益小的人，相对要少承担，如果一个总经理对员工说：“你们在精力上对公司的付出比我少多了！”根据跷跷板定律，这同样是可笑的，因为收获不同，付出相对不同很正常，没有那一个人愿意无偿被别人包括公司利用，大部分的员工都是根据自己的薪水来安排自己的工作态度。当然，就个人发展而言，非但不要总是利用别人为自己做事，而且还要注意的一点是，应该增加自己“被利用”的价值。

一切人际关系的建立与维持，都是人们根据一定的价值观进行选择的结果。如果，想在自己的岗位上有所提升，与其做一个讨好别人的人，不如做一个被别人需要的人。这样的人更容易被人尊敬，人际关系不必刻意经营也能游刃有余。



## 定势效应——越老练，越危险

定势效应就是人们常有的一种固定不变的态度，这种心理学的概念最早是由俄国社会心理学家包达列夫做的一个实验得出的。包达列夫向两组大学生出示了同一个人的照片，在出示之前，向第一组参加测试的大学生说，马上要给大家看的照片上的人，是个非常恐怖的罪犯，而向另一组大学生说照片上的人是一位科学家。

看后，他让两组大学生被试用文字描绘照片上的人的相貌。第一组的评价是：此人深陷的双眼证明他内心对这个世界的仇恨，突出的下巴证明他和社会对抗到底的决心。第二组的评价是：此人深陷的双眼表明思想的深度，突出的下巴表明他在科学研究的路上轻易不肯放弃的决心。

这个实验有力地说明了定势的作用。这也让我们想到在一些影视作品中出现的人物，有的“大反派”在镜头前一出现，我们就觉得他要扮演一个坏人，这就是从长相产生的定势效应。有个成语叫“疑人偷斧”，讲的也是这个道理。

定势效应的力量是巨大的，请你来看这样一个问题：一位公安局长在路边同一位老人谈话，这时跑过来一位小孩，急促的对公安局长说：“你爸爸和我爸爸吵起来了！”老人问：“这孩子是你什么人？”公安局长说：“是我儿子。”

请你回答：这两个吵架的人和公安局长是什么关系？对于这个问题，很多人都被绕在其中，但是一个心理发育不成熟的孩子，往往却能准确找到答案，那就是——局长是小孩的妈妈，小孩的爸爸和外公吵起来了。

为什么那么多成年人对如此简单的问题的解答反而不如孩子呢？因为按照成人的经验，公安局长应该是男的，从男局长这个心理定势去推想，自然找不到答案；而小孩子没有接触社会，没有心理定势的限制，因而一下子就找到了正确答案。

所以，从这个角度来说，很多时候人们的心理都被固有的观念左右，不能进行正确判断。人和人的接触中要避免定势效应，不能总迷信于自己的固有观念，要知道，即使个人经验再丰富，观察力再敏锐，也没有人可以把别人看透，因为人是会变的，所以在人际交往中，也要用发展的、辩证的眼光去看人。

邵思明初来公司应聘时，简历就非常单薄。

他手头的简历实在不能够引人注目，只有一张纸，简单叙述了自己对行业的理解，表明了自己的决心。

招聘人员看完了他的简历，又看到邵思明一脸的谦和，没有丝毫的锐气和精明，于是决定放弃他。可是不巧的是，人事部招聘来的几个业务员，面试的时候滔滔不绝，口若悬河，工作刚一个星期，就不堪压力，在试用期就悄悄走了，人事部不得不临时把邵思明招聘过来。

业务部的主管岳峰做业务有十年的经验，看到邵思明的时候，心马上就沉了下去。岳峰简单问了邵思明几个问题，他发现邵思明问一句说一句，然后就一声不吭坐在那里，岳峰知道这是业务员最忌讳的。他一接触，就看透邵思明不适合做这个工作，于是心想暂时先让他工作个把月，有了合适的业务员再说。

他把邵思明安排到推销部门，去推销公司新代理的一款管理软件。岳峰知道市场上同类软件多如牛毛，市场压力非常大，这也是导致前几个业务员不辞而别的原因。公司能提供的只有一本厚厚的电信黄页，但上面的电话不是人事部就是前台，所有接电话的人一听是推销软件的人员，马上“咔”的一声就挂了，所

有的业务员都望而却步。

岳峰开了一个小会，征集大家的意见，邵思明就提了个意见，说不如就按黄页上的地址去找，说不定会有收获，大家对他的意见都不置可否。可是邵思明自己还是坚持去跑业务了。

一个月过去了，业务员的情绪越来越低，后来让大家出去的时候，干脆就只有邵思明在坚持。正当岳峰发愁的时候，邵思明带回了第一单生意。这个客户是开发区的一家制造公司，新投产的一条生产线正需要公司的产品。但是岳峰的印象里，邵思明还是不成熟，他还是觉得邵思明只不过运气好，才“碰”到了客户。

在这笔生意做完之后，岳峰还是迟迟不肯给邵思明转正，他总是认为自己看人的眼光很准，即使取得了成绩，他也要再对邵思明观察一段时间。

终于有一天，也就是这个新开的制造公司主动对邵思明抛出了橄榄枝，邵思明被高薪聘用到该公司做业务，而且，短短的半年，邵思明就给制造公司带来了巨大的利润，令岳峰后悔不已。

## 心理学专家支招

越老练的人，有时候越容易被自己的经验欺骗而看错人。要知道这是一件危险的事情，信任了不该信任的人，放弃了不该放弃的人，都会上演现代版“画地为牢”的悲剧。对于事业来说，都有可能造成巨大的损失。

从心理学的角度来说，自信心强的人容易犯下这样的错误。过于相信自己的判断就容易看不透人的复杂性，举个例子来说，像“诚实”、“善良”、“坚韧”这样的品质，即使再有经验的人，也不可能通过短期的观察就轻易地给人定位。

不论一个人处于权力的哪个位置，都离不开对现实的分析，随着现实的变化，自己的观念、思想、行动及目标也必须随之进

行调整，这是生存的必须。而且，做任何事和任何工作的时候，我们都要给自己一把标尺，如果不想让自己有这样的失误，就一定要保持客观的态度去认识别人，用事实说话，尊重别人的进步与成长，形成良好的职场判断力。

## 马太效应——积极形象，把好运吸到自己身边

马太效应是社会心理学家对于心理学现象的一种总结，最早来源于《新约·马太福音》中的一个故事。

故事讲的是一位国王远行前，交给三个仆人每人一锭银子，吩咐他们去做生意，等国王回来时，再向国王汇报。后来，国王回来了，第一个仆人用国王交给自己的一锭银子，赚了10锭银子，国王听到很高兴，就奖励了他10座城邑。第二个仆人用一锭银子，赚了5锭，国王也奖励了他5座城邑。第三个仆人领到一锭银子后，就一直包在手巾里存着，怕丢失，一直没有拿出来。于是，国王命令第三个仆人把自己的那一锭银子拿出来，又赏给第一个仆人，并且说了这样的一句话——凡是少的，就连他所有的，也要夺过来。凡是多的，还要给他，叫他多多益善。

1973年，美国科学史研究者莫顿将一种社会心理现象命名为“马太效应”，即任何个体、群体或地区，一旦在某一个方面，例如如金钱、名誉、地位等方面占有优势，获得成功和进步，就会产生一种积累优势，就会有更多的机会取得更大的成功和进步。

从积极的角度来说，马太效应对于领先者来说就是一种优势的累计，当一个人已经取得一定成功后，那就更容易取得更大的成功。强者总会更强，弱者反而更弱。物竞天择，适者生存，强者随着积累优势，将有更多的机会取得更大的成功和进步。

对于个人的职场生涯来说，马太效应更加凸显出它的强大作用，有的时候人们会发现，一个在职场中力量薄弱的人，他处理一些简单的事情的时候，也会缺少方法，漏洞百出，人际关系也

存在漏洞；一个强势的人，在职场中，不但做事做得好，而且人缘也好得出奇，非但没有人妒忌、陷害他，而且当他有困难的时候，大家更愿意义无反顾、争先恐后地帮助他。

余明阳的工作一直开展得不顺利。因为工作开展得不顺利，所以就成了低收入群体，因为囊中羞涩，他就更加不愿意约见大客户，不知不觉就形成了恶性循环，整天愁眉苦脸，闷闷不乐。

他在公司里最羡慕的人就是罗瑞了，罗瑞显得那么有气度、有能量。很多大客户都是他谈下来的，给公司创造了巨大的利润，个人的提成本来就很多，因为利润的增多，公司又给他提高了业务提成的百分比。公司的人经常对罗瑞开玩笑说：“罗瑞，我们发现，所有的好事，经常让你一个人赶上了。”罗瑞总是谦虚地笑笑说：“运气，运气而已。”真是让余明阳羡慕不已。

余明阳虽然工作业绩不高，但是他是一个肯学习的人，他想罗瑞身上一定有着成功的秘密，只是大家没有发现。怎么办，成功的简单方法应该从模仿开始。

于是余阳明就开始留心观察罗瑞的生活习惯和行为细节，一个偶然的发现，让他感到非常吃惊，他发现罗瑞的生活习惯和自己的确不太一样。罗瑞没有想象中的那么努力，甚至从来没有像余阳明那样一整天地钻研推销的书籍，相反，罗瑞还有有的时候在上班的时候添个公出单，出去逛商场，回单位的时候手上就多了几个高档衣服的袋子。

余阳明好奇商场里有什么神奇之处，让罗瑞这么重视，于是，余阳明在周末的时候，也拿出时间逛逛大商场，一个月下来，果然受益匪浅。余阳明了解了很多品牌，同时也发现罗瑞穿的衣服都非常的高档，这是他以前没有留意过的，而且，在大商场里走一走，看一看高档人士的消费和他们的关注点，听一听服务员对新推的高科技产品的解说，都让他大开眼界。

余阳明找到了差距，原来他一直都是那么的灰头土脸，他给顾客的形象是那么的消极，很难让客户对他的产品感兴趣。想要

客户对自己投资，自己要先给自己投资，于是他决定改造自己。余阳明狠狠心，买了几套特别适合自己的有品位的衣服，给自己做了一个彻头彻尾的精品包装。

第二天，大家都非常吃惊于他的变化，同时同事们对他的态度也明显热情多了，重要的是，余阳明也非常有信心出去见客户了，当一些客户接触余阳明的時候，他得体的形象和开朗的性格给了客户们极大的心理上的信任，客户谈起一些高档消费品的时候，余阳明再也没有完全听不懂的感觉了。就这样，这种积极的状态让他的事业有了突破，余阳明的事业从第一次的渐入佳境开始，越来越有起色，有一次居然和罗瑞一起成为单位里的贡献之星。

## 心理学专家支招

美国加利福尼亚大学心理学专业的阿尔伯特·梅勒比教授，通过试验发现了这样一个现象，在决定人的第一印象的因素中，视觉因素、听觉因素、语言因素各占55%、38%、7%，即相比对方的谈话内容，更能影响第一印象的是对方的外貌和穿着打扮。

如果想要在工作上取得好成绩，就要注意各方面积极因素的积累，因为当各方面积极因素齐备的时候，个人发展也会水到渠成，当然，从外表上包装自己，以获取别人的信任只是其中一方面，还要注意发挥自己的优势，让优势成为自己强势的依靠。只有充分发挥优势，才能以好的业绩为基础，让人信赖，接着去创造更好的业绩！



## 共生效应——学会“偷”别人的大脑

共生效应最早是自然界中的一种现象：当一株植物单独生长时，显得矮小、单调，而当与众多同类植物一起生长时，则根深叶茂，生机盎然。人们就把植物界中这种相互影响、相互促进的现象，称为共生效应。

后来，人们又发现在人类群体中也存在共生效应。例如，英国卡迪文实验室从1901年至1982年先后出现了25位诺贝尔获奖者，就是共生效应一个杰出的典型。人们聚在一起和植物一样，相聚的群体之间互相感应、互相吸引、互相呼应、互相促进，这对于职场人士来说，就更加重要，当大家聚在一起的时候，要有这种促进的心态，无论自己处于什么样的群体，无论在这个群体中，别人给自己的定位有多高，都需要认识到共生效应的可贵，从别人那里发现精彩。

尤其要讲到的一点是，很多人在和同事的交往中，都会有这样的感觉，那就是自己没有做到的，别人做到了，但是再去看看别人是怎么做的，发现也不过如此，只是比自己多想了一点点而已。有这样发现和这样思考的人，不容易进步，也看不到更远。

缺乏低姿态的心，就如同一个盛满了骄傲的容器，任何人的智慧都不会再进入其中，这样的结果只能让差别成为差距！即使在最好的团队中，也无法发挥共生效应的积极作用，所以，我们要有一颗谦虚的心，要知道思想比结果重要，与其模仿别人的成品，不如偷别人的大脑，研究别人的思路，这样才能真正地成就自己。

第一工作室里最有威望的设计师就是张容和于威强了。

张容的性格比较平和，对于新来的设计师也总是非常和气，大家有问题都非常愿意和他交流，同事在设计作品的时候出现任何困难，张容都能像对待自己的作品一样帮助同事解决困难。

于威强的性格比较孤僻，他的作品设计得也非常别致，每当他的作品出来的时候，大家都叹为观止，觉得他总能独辟蹊径，体现自己独特的风格。

对于于威强的作品，张容向来是非常赞叹和推崇的，有大型设计比赛的时候，领导找人参赛，张容都马上推崇于威强的设计作品，于威强也不负众望。但是大家都发现了这样的现象，哪怕张容把于威强的作品追捧得五体投地，于威强也从来没有丝毫夸赞过张容的作品。

第一工作室的年轻人和张容的性格比较合得来，这让于威强的心里有些不舒服。有一次，同事聚餐，于威强喝多了，公开评价张容的设计作品，说：“老张的作品就是为了卖给客户满意的，没有自己的思想，也没有独特的创意，要是大家都这么设计作品的话，所有的作品千篇一律，还有什么意思？”

说完这句话，大家脸上的表情都非常尴尬，而张容的表情却非常平静，他拍拍于威强的肩膀说：“老于，你说得对呀，呵呵，以后有什么好思路、好想法也多给我们讲讲。”

这让于威强更加得意，就这样过了半年，有一次，领导告诉这个团队，有一个大客户需要一幅设计作品，让每一个人都认真对待，谁的作品通过了，谁就可以做第一工作室的负责人。

大家都进入了积极的筹备，后来领导直接把所有的作品都发给了客户，客户迅速选中了一幅作品，原来是张容的作品。这让于威强非常的不理解，他硬要客户给个理由，领导也被他缠不过，就问客户。

客户的回答很简单：“张容的作品有思想，能够抓住产品需求方的心理，而于威强的作品更适合去当艺术作品欣赏，而不是产品和商品。”

听到这个评价后，于威强终于开始反思，半年里自己的思路 and 想法，张容都谦虚地学习，兼容并包，武装自己的大脑，而自己居然没有好好利用资源，在这个团队里迅速提升自己，反而故步自封，直到走入狭窄的误区。

## 心理学专家支招

思想永远比产品更加重要，这是每一个人都应该吃透的道理。

如果不能学会在团队中“偷”别人的大脑，学别人的设计思路和方法，那么就如同做数学题的时候，只照抄了一个正确答案而已。想最大程度地发挥共生效应，想要自己有更好的发展，就要把自己倒空，否则即使再好的团队，你看到的都不会是别人的精彩，而是觉得别人也“不过如此”。

也要真心诚意地帮助团队中的其他成员，其实给别人提供帮助和思路的同时，自己的能力也会在不知不觉中得到提升，考虑和处理事情的方法也会越来越多，这都是符合共生效应原理的正确选择，通过这种带动，团队也会逐步发展成精英团队，没有一个领导不会不重视这样的一个给团队发展带来贡献的员工。

当然，在这个过程中，还要注意的一点是，学习别人，也要坚持自己的判断，最好的不是自己的，也不是别人的；最好的，永远是自己用最好的，结合别人最好的，这样的心态才能够为你在团队里的发展做一个完美的伏笔！

## 名片效应——递出一张“心理名片”

名片效应指的是，人们在交际的时候，如果表明自己与对方的态度和价值观相同，向对方传递一些他们所能接受和熟悉并喜欢的观点或思想，然后再悄悄地将自己的观点和思想渗透和组织进去，使对方产生一种印象，似乎我们的思想观点与他们已认可的思想观点是相近的，就会使对方感觉到你与他有更多的相似性。所以这张名片，并不是我们手头递出的纸质名片，而是一张更有力量的“心理名片”，因为只有“心理名片”才能打破陌生人之间特有的敏感性和警惕性。

“心理名片”能建立起人们之间的熟悉感，可以尽快促成人际关系的建立。人们交际的时候大都没有注意到这一点，找不到沟通的突破口，让对方和自己站在同一立场上进行沟通。如果能注意这一点，做事就会事半功倍。举个例子来说，有一位青年，应聘几家单位都被拒之门外，感到十分沮丧。最后，他又到一家公司应聘，听说这家老总以前也有与自己相似的经历，于是应聘时他讲了一下自己的求职经历，引起了老板的共鸣，老板就给了他职位。

再想一想我们的生活经历，在大马路上有时候也经常会遇到推销人员，他们递出一张纸名片，之后，就开始滔滔不绝地推销自己的产品，遇到这种情况的时候，绝大部分人都会马上离开。

其实，这些销售人员几乎从刚踏上大马路的第一刻就为自己的失败埋下了种子。他们完全站在自己的立场上考虑问题，希望一股脑儿地把有关自己所推销产品的信息迅速灌输到客户的头脑当中，然后客户就应该掏出钱包，却根本不考虑客户是否对这些

信息感兴趣。

当“心理名片”没有递出来的时候，对于顾客来说，他是百分百的陌生人，一个陌生人，却完全只着眼于自身愿望的销售沟通，注定要经历很多波折，客户只能打断推销，赶快离开，甚至都没有给推销员说完那段背诵得朗朗上口的开场白的机会，就更别提把推销人员的话记在心里。这个过程的失败就在于没有用“心理名片”拉近心理距离。

韩嘉琴是某品牌的保健品推销员。

她的工作方法和其他同事都不一样，很多同事都是直接走到天桥，把手中的名片和产品介绍单发给路人。坦白地说，这些同事也是非常辛苦的，无论夏日的大太阳还是冬天飘雪花，他们都不退缩。有时候，碰到感兴趣的行人，他们就会马上跑去介绍一番，有的同事一整天都在天桥上说话，口干舌燥，回单位时嗓子都哑了。

韩嘉琴从来没有上过一次天桥，但是没有人批评她，因为她的业绩量永远是第一名，那么她是怎么做的呢？

韩嘉琴周末的时候，经常会到小公园坐一会儿，有时候拿本杂志，不慌不忙地看着，她知道对于她而言，任何人都有可能成为自己的客户，重要的不是到处找客户，而是等待一个时机，让她有机会递出一张“心理名片”。

有一对母女迎面走来，韩嘉琴有礼貌地对她们笑笑，这时，她注意到女儿的肚子已经凸起来了，母亲慢慢地跟在她后面，显然，这位女性怀孕了。

看到这位孕妇马上就要往椅子上坐下去的时候，韩嘉琴马上说：“大姐，您先等等再坐，这儿特别凉，我手头的杂志看完了，也没什么用，放在椅子上给你垫着吧。你可能现在没什么感觉，等到以后会感觉不舒服的，等生下小孩以后就更要注意了。”这时，孕妇和她的母亲一定会万分的感激和客气。

韩嘉琴也不失时机地拉近和那位老太太的距离，她说：“阿

姨，您看我们年轻人就是很少关注到健康的小细节，幸好有您照顾大姐，大姐真是好福气呀！”

估计这一番话说完，这对母女就很愿意和韩嘉琴交流了，不多久，双方交谈甚欢，当她们把话题从怀孕和生产后的注意事项讲到生产后身体的恢复，再讲到怀孕的人更加需要增加营养时，小韩已经和那对母女谈得十分开心了。

后来，聊到孕妇还是应该适量吃保健品来增加营养的时候，韩嘉琴拿出自己的名片和保健品介绍单，也就非常的自然和让人放心了！

## 心理学专家支招

制作一张有效“心理名片”之前，要善于捕捉对方的信息，多站在对方的角度想问题，看一看对方的关注点在哪里。只有那些能引起客户兴趣的话题才可能使人与人的沟通充满生机。客户一般情况下是不会马上就对你的产品产生兴趣的，这需要销售人员在最短时间之内找到和客户的一致点。

应把握对方真实的态度，寻找积极的、可以让人接受的观点，然后再进行自然的交流。对于人们的沟通来说，自然的交流远远比为了推销而说恭维话好得多，因为恭维话不是随时随地都能让人听起来心里舒畅的，有时反而会给人留下不好的印象，使说话的人处于进退维谷的尴尬境地。

递“心理名片”的时候，还要找一个合适的时间，这样才不显得突兀，让对方在一种放松的状态下接受你的目的，而不是在警觉中敌视你，这才是最好的交流状态。交流的时候不要太着急，用委婉的语句给对方思考的余地，效果反而更好。

## 华盛顿合作规律——想得到利益，先交出你的真诚

华盛顿合作规律讲的是人与人之间合作的复杂性。人们在合作的时候，有时会出现一个人敷衍了事，两个人互相推诿，三个人则永无成事之日的一种情况，有点类似于我们常常讲的“三个和尚没水吃”的故事。

当一个和尚去做事的时候，会最大限度地发挥作用，按常理来说，三个和尚如果合作，就能最大限度地轻松实现目标，但是如果合作的时候，每个人都想着自己的利益，指望别人去承担义务，而自己享受成果，那么就难以成功。

而且，在这个过程中，如果大家互相推卸责任，找出种种借口，互相指责对方，结果就会让一件事情推迟或延期完成，即使完成，也很难达到预期要求，不但难以取得超出预期的圆满效果，甚至可能由于时机的延误而使任务永远无法完成。

华盛顿合作规律证明了人们寻求合作的时候，得不到双赢的普遍性，的确，人与人的合作不是人力的简单相加，而是要复杂和微妙得多。在人与人的合作中，假定每一个人的能力都为1，那么2个人合作的结果有时比2大得多，有时甚至比1还要小。因为人不是静止的物，人与人更像是方向不同的能量，相互推动时自然事半功倍，相互抵触时则一事无成。

要想实现双赢，就需要合作双方拿出自己的真诚，只有交出真诚，才能从本质上解决大家互相推诿的情况，建立共同的目标，收获利益。在这里，讲到的真诚绝对不是一句口号，而是商业合作的“术”。



鲁东强是业务骨干，在公司里，他的魄力让领导非常放心。

通常情况下，他可以自己开发项目，项目完成之后，给领导打份报告。可是，有一个项目，他迟迟没有完成，设计了无数的方案都遭到合作方一位重要负责人的拒绝。

得到负责人明确的拒绝之后，他随意地对手下人说：“好，既然如此，这个项目就不用对徐总汇报了。”可是，听到鲁东强说“徐总”之后，这位负责人突然受了震动，说你们公司的徐总是谁？鲁东强就说了徐总的名字，没想到的是，这位负责人听到名字之后，当下就改变了注意，和鲁东强重新约定了谈判的时间。

鲁东强知道这个项目竞争者众多，而且没有核心的技术，各个竞争公司之间的实力都差不多，但是这位负责人听到自己领导的名字，就肯给自己一个机会，这就是大大的突破，他马上找到了徐总，徐总想了一会儿之后，说了一番让鲁东强一生受益的话。

他说：“这位重要项目的负责人，能够走到这一步，他们的人生阅历和精明世故，已经强于常人数百倍了。他们的人生往往已经经历了从简单到复杂，再到简单的一个过程，常规的方案已经在他们身上行不通了，你还没开口，他就知道你肚里的话；你才走一步棋，他就能猜出你五步以后的棋。想要和他们合作，得到利益，就只能交出你的真诚。”

鲁东强接着问：“可是为什么一听你的名字，他就决定给我机会呢？”

徐总说：“我给你讲这样的一个故事吧。几年前，我去一家大国企拜访一位老总。老总说项目已经停了，因为他们的董事长下台了。我从没见过这位董事长，听说有48岁了，是个能力非常强的领导。这个年龄下台通常就代表了他职业生涯的结束，这也是常识。但是，从老总办公室出来后，我还是直接去了董事长的办公室。他看到我之后，非常冷淡，说他已经不在其位了，但是我说，我不是为了项目而来，只是想来看看他，像朋友一样来

看看，哪里需要帮忙？这个董事长沉默了片刻，挥手表示感谢。一年之后，出乎所有人预料，这个董事长竟然能够东山再起，重新坐回原来的位置。”

听到这里，鲁东强心领神会，问到：“您说的就是这位负责人吗？”

徐总说：“是的，是他。对于我们在商场中求生存的人来说，谁不想通过合作，拿到利益，只是有的时候不能只想到自己，在别人需要的时候，敢于给别人一份真诚，这种勇气和承担才能真正地感动别人，建立起良好的商业合作关系。”

果然，后来的合作非常顺利，鲁东强在和这位负责人接触的过程中，得到了一生的重大收获。

## 心理学专家支招

有人的地方就有江湖，商场就是江湖，行走江湖，唯一不缺的就是借口。想要合作顺畅，就要提前交出自己的真诚，长期地建立自己的关系，才能不遭遇别人的借口，让自己的事业卓有成效地开展。

怎样搞关系，很多人都在研究，和人搞关系，就要对人的心理有所把握。无论是和什么样的客户打交道，平时的联系都非常重要。建立关系其实并不难，最简单的方法是不要与别人失去联络，不要等到有麻烦时才想到别人。

主动联系十分重要，“关系”就像一把刀，常常磨才不会生锈。若半年以上不联系，就会变得生疏。平常可以经常打电话，休闲的时候发一则问候的短信，或者联上QQ聊上几句，这些方法简单，但是非常有效。

要学会用真诚去搞关系，在别人需要的时候，及时伸出援手，就有可能在你想不到的时候收到莫大的回报。

## 鲁尼恩定律——笑到最后，远离职场“近视眼”

鲁尼恩定律是奥地利经济学家鲁尼恩提出来的，意思是说竞争就好像赛跑和打架一样，跑得快的不一定能赢，弱小的未必就会输。只有那些笑到最后的人才是胜利者、赢家。

对于职场来说也同样如此，职场竞争像是一项长距离的赛跑，一时的领先并不能保证最后的胜利，阴沟里翻船的事并没少发生。同样，一时的落后并不代表会永远落后，人生还有更精彩的舞台，虽然这个小小的舞台上输了，只要你的梦想还在，坚持也是职场辞典中一个绝对彪悍的词，不到最后关头，绝不轻易放弃，不到最后关头，绝不轻易认输！只要一个人的努力不停歇，只要他愿意付出，积极向上，奋起直追，那么就一定会成为笑到最后的人！

笑到最后，努力到最后，也不是一句虚话，这需要从现在就开始做起，职场没有童话，所有的成功都是用努力构建的！面对同样一个限时完成的工作，为什么有的人给自己找借口，说三天的时间太短，展示不了自己的才华。还有的人说，我会努力把握我的每一次机会，哪怕它只有三天。这就是差距。

同时，还要注意自己领先的时候也不要骄傲，如果一味夸耀自己的才华或骄傲自大，而且和同事言谈之间显得盛气凌人，往往会招来他人的嫌怨，即使自己将来赢了，也会被人排斥、距离拉得很远，像这样的情况只要出现，赢了也是输了。

不久，小陈和老刘就要公开竞选设计小组的负责人了。

小陈和老刘是同部门最被领导看重的两个员工。而且两个人

各有自己的优势，领导一直难以抉择。小陈的优势是有年轻人的眼光和活力，而且，正规大学本科学位，专业能力非常强，设计作品大胆新颖；老刘的优势是能够整合资源，他的作品更多的是走向大众市场，这两方面两人为公司创造的成就和影响力都难分伯仲。

坦白地说，在工作中，专业知识和资源整合能力都是非常重要的，这让领导陷入了矛盾之中，于是决定让大家去评判。该把票投给谁，大家也是非常为难的。后来，有一个培训，大家想，这次可以简单处理，内心也不用矛盾了，培训结束后有考试，看两个人的成绩怎样就可以了，谁分数高，就把手中的票投给谁。

对于这一点，小陈是胸有成竹的，他在大学的时候曾被同学取笑为“考试机器”，不论考什么，他的书面表达能力都是一流的，况且培训的理论知识他本身就非常熟悉。考试对于老刘来说，可是“天梯”，老刘最担心的就是自己的外语不过关，很多设计理念他是非常熟悉的，但是常要用英文表达，就成了他的绝对障碍。

培训结束，考试一天天逼近了，小陈的心情也越来越好，他认为自己可以高枕无忧了，对于他而言，理解那些英文概念和知识，简直就是小菜一碟，这次老刘不管怎么样，也无力回天了，看到老刘每天都在学习和研究那些令他头疼的英文，小陈甚至很同情他。

考试终于来临了，令所有人没想到的是，那一天，老刘居然没来考试，原来，考试的前一天，老刘的一个老乡突然来访，晚上的时候，老刘陪老乡多喝了几杯，睡得太晚，以至于把第二天的考试给耽误了。

大家都知道老刘的确是一个从不说谎的人，事实上老刘说的也完全属实，可是发生了这样的一件事情，愁眉苦脸的不是老刘，而是小陈，没有老刘的成绩作比较，自己再高的分数又有什么意义呢？

这一次的评分还是没有进行，大家不得不重新考虑投票。心

灵的天平出现了摇摆的时候，老刘的优势就凸显了出来，他平时待人宽厚，平和好相处，不像小陈那么自以为是，所以最后的评比，老刘以绝对优势胜出！

不是所有的事都按常理出牌，很多的偶然，必然；很多的机遇，变化，不到最后一刻谁都不敢断言，成功，在最后的时刻！

## 心理学专家支招

想要在职场笑到最后，就需要将自己的眼光调远到未来一年甚至十年去思考问题，举个简单的例子，就像买手机的时候，要考虑到手机的更新换代。如果贪图便宜，只想着现在少花一些钱而买了已经被淘汰的产品，不仅很快就要被淘汰，而且维修、换配件也有可能产生问题。还不如多花一些钱来购买功能时尚、相对流行的商品，相对减少了更新换代的费用。

职场发展需要有长期的眼光，在变幻莫测的职场，每一天都充满了机遇和挑战，每一天都决定了你是否能拥抱成功。想要笑到最后，就要从现在开始，从正确心态的培养开始，要懂得分析自己的现状，给自己设立一个有挑战性的职业目标，了解自己的潜能，找到不足。

还要用谦虚的心态去发现和弥补差距，实现自己的人生梦想。在职业生涯规划中，最重要的是找到自己的核心职业描述，以此来明确自己的职业方向。

## 冷热水效应——做“功夫熊猫”，制造惊喜

冷热水效应通过这样的一个实验就非常容易理解了。准备一杯温水，保持温度不变，另有一杯冷水，一杯热水。先将手放在冷水中，再放到温水中，会感到温水热；如果先将手放在热水中，再放到温水中，会感到温水凉。

同一杯温水，出现了两种不同的感觉，这就是冷热水效应。这种现象的关键，是因为人人心里都有一杆秤，只不过是秤砣并不一致，也不固定。随着心理的变化，秤砣也在变化。当秤砣变小时，它所称出的物体重量就大，当秤砣变大时，它所称出的物体重量就小。人们对事物的感知，就是受这秤砣的影响。

在生活中，如果我们善于运用这种冷热水效应，就能轻松给自己迎来好人脉！举个例子来说，人们去听一场讲座，如果演讲人登上讲台，就毫不谦虚，吹嘘自己如何了不得，这样无疑给自己设置了很高的门槛，万一令听众失望，大家就有可能将其看得一无是处。

但是如果演讲人非常平和，开场就真诚地介绍自己，而且恳请听众对自己演讲中意见不合的地方，不要太计较，如果这么一说，听众心中的期望值变小了，简单朴实的演说反而就能打动听众，赢得热烈的掌声。

职场中同样如此，电影《功夫熊猫》中熊猫阿宝乐观的态度、坚强的品质就很值得人们学习。每个职场人，都要对自己有信心，然后再利用冷热水效应，用“后发制人”的方法获得成功。这就是在不能以强大的气场震撼别人的情况下，采用另一种方式，那就是“不鸣则已，一鸣惊人”的方法，先压低别人的

期望，然后再给大家制造出巨大的惊喜！

刘伟强的工作是汽车销售，他非常热爱自己的工作。

无论见客户还是给顾客试驾，他都非常认真，按照他的业绩，每月都能卖出几十辆汽车，深得公司经理的赏识。

同时，刘伟强也是一个非常理性的人，他发现汽车销售淡季快到了，根据预计，他下个月只能卖出 10 辆车。

于是，深懂人性奥妙的刘伟强对经理说：“由于银根紧缩，市场萧条，我估计这个月顶多卖出 5 辆车。”经理叹了口气，但是他也明白这种情况是难免的，于是他对刘伟强的看法表示赞成。

果然，一个月过后，汽车淡季来临，销售旺季那种不停地订货调货、不停地卖货的动人情景早就在不知不觉中烟消云散，代之而来的是门庭冷落车马稀，很多同事都产生了强烈的失落感。汽车销售进入停滞不前，现金流减少的状态，但是，刘伟强依然采用了最积极的态度来应对。

有一天，他还没吃饭，就接到电话，一个客户说：“刘伟强先生，你中午不用来我公司签约了，我一个朋友也介绍了一个汽车销售员和我认识，我已经决定和他签约了。”

听到客户的电话，刘伟强马上飞车到客户家。到了客户家，他就一直坐在客厅里狂谈自己汽车的性价比。

刘伟强看到客户接了一个电话，根据客户的反应，他知道这肯定是自己竞争对手打的电话，于是，客户暂时挂上电话之后，他走近客户的身边，毫不间断地和客户谈汽车，后来电话一次次打来，但是客户都没有时间接，最后，在刘伟强不间断的一番解说之后，一辆 50 万元的汽车买卖成交了。

靠着这种执著的精神，在这个销售淡季里，刘伟强竟然卖了 15 辆汽车，公司经理对他大大夸奖了一番。

假若刘伟强说本月可以卖 20 辆，结果只卖了 12 辆，公司经理会觉得刘伟强失败了，不但不会夸奖，反而可能指责他。但是



因为刘伟强把最糟糕的情况报告过了，因此当月绩出来以后，对刘伟强的评价不但没有降低，反而提高了。

## 心理学专家支招

身在职场就要遵守职场上的规则。把握好工作和性格之间的平衡尺度，把握好个人和集体间的平衡尺度，才能在职场上立于不败之地。职场不是独角戏，个性与能力再强也不能超越规则的天花板。一旦给别人留下恃才傲物的印象，一定会招来麻烦。

与人交往的时候，要注意到别人的心理，和“张扬”的人相比，职场“功夫熊猫”更容易给人惊喜，而且，那些不鸣则已、一鸣惊人的人，不会因为过早卷入职场的权利战争而失败，才是最终的成功者。

在工作中怎样适度地发挥自己的个性，同时又能与职场的各方保持和谐并赢得各方的赞赏。这个问题或多或少都在困扰着努力前行的职场人。那么，究竟应该怎么办呢？在职场中，应该利用“冷热水效应”，在想冲动的时候，保持冷静，不刻意张扬，就不会给人们形成起点高、能力强的心理定势，以后每有进步与发展，都让人看得清楚，觉得此人有发展潜力。人们也不会过早地把他作为升迁竞争的对手，即使他后来进入角逐，人们也会宽容地认为他是勤能补拙、厚积薄发，会对其更加的看好！

这样，那些懂得职场奥妙的人就能给自己足够的时间积累资本，打牢根基，厚积之后，就一定能在职场上一鸣惊人，成就一番事业！

## 社会背景效应——要学会利用你的“背景”

社会背景效应是一种很常见的心理反应，就如同人们平常所看到的很多佛像，在图画的背景上总会画上光环，光环的作用就是要给人一种神秘感和庄严感。这可以称之为“后光力量”或“背景力量”。在生活中，人们看待和评价一个人的时候，常常会自然而然地结合这个人的社会背景，如一个人的工作收入、家庭社会地位等进行评价。心理学家将这种社会心理现象称为“社会背景效应”。

如果一个人有着理想的社会背景，人们即使和你初次交往也会比较相信你，从而使交往能顺利进行；如果你有不太理想的社会背景，人们在与你交往时就会有所戒备或顾忌，从而影响交往的顺利进行。

人们都需要交际，在这个世界上，只有一个人可以不通过和别人打交道而获得成功，这个人就是凡高，但是他的成功是在他死后五百年。也没有人愿意给自己设置交往障碍，所以，正确看待社会关系和背景是非常有必要的，说不定能够在前方无路的时候，为你打开一扇窗。

艾菲儿是一名成功的女性，有人经常和她开玩笑说，把她这样的人即使扔到外星球，她也能迅速在外星球打开一条路，和外星人成为好朋友。

艾菲儿的成功，是由于她人生两次重大的转折，为她带来了巨大的突破。成功后的艾菲儿已经能够坦然地承认，自己踏入社会的时候，孤身一人，几乎没人能给她实质性的帮助，但是头脑

为她带来了转机。

她毕业后找了很久的工作，以宁缺毋滥的态度挑工作，她看好了一个公司，非常渴望成为那里的一名员工，可是，那里的人她一个也不认识。而且，她的学历只有大学专科，根本就不具备优势，甚至都拿不到面试的机会。

可是艾菲儿不像其他毕业生那样给人力资源部打电话，而是上网查看公司的网站，找到她感兴趣的部门主管的名字。然后，艾菲儿就直接给这名主管打电话，仅仅是为了证明这位主管是不是联系这份工作该找的人。

做到管理层的人都非常彬彬有礼，每一次电话打过去之后，艾菲儿说明自己是求职者，主管的态度都非常和蔼可亲，会马上告诉艾菲儿自己不是要找的人，但是，他可以提供给艾菲儿另一位需要联系的主管的名字。

然后，机会来啦，艾菲儿在与那位负责联系招聘的主管联系的时候，就会提到前面那位主管的名字：“您的同事××主管建议我与您联系。”马上，这位负责招聘的主管就会认为艾菲儿已经和本公司的主管有来往，具备了一定的社会背景，就会格外留意她。

后来，艾菲儿在这家公司积累了丰富的经验之后，为了更好地发展，她决定给自己更好的平台，一个偶然的机会，她知道自己所从事工作的业内巨头开始招聘，于是非常想应聘这份工作。

可是当朋友告诉她这个消息的时候，艾菲儿已经错过了面试期，虽然碰上这种情形，大多数人都会耸肩叹息：“这次不走运，错过了时机。”但是当想到这个公司公开招聘岗位的难得，和巨额收入的时候，艾菲儿还是决定运用已有的一点点关系接近该公司。

艾菲儿的父母有个邻居是这个公司的董事，坦白地说，这样的关系属于社会关系中最浅薄的关系，而且也不属于艾菲儿的独特背景，这名邻居也不可能给艾菲儿特别的实质性帮助，但是艾菲儿有办法让这一点点的关系帮助到自己。艾菲儿马上给这名邻

居打电话，问他如果想在这里找份工作该跟谁联系。这名邻居很热心，给了艾菲儿几个人的名字。

然后，艾菲儿就展开了自己的背景介绍，她给每个人的信都用邻居的名字开头——“董事张××先生建议我跟你联系……”这样的介绍把艾菲儿从一大堆的求职者中分离了出来，让她比其他无名的求职者得到更多的关注。

后来，公司迅速地给他回复，也许仅仅是看在艾菲儿“邻居”的背景关系。最终，艾菲儿得到了与合适的人面试的机会，并得到了一份心仪的工作。

## 心理学专家支招

职场背景是一个宽泛的概念，包括地域背景、教育背景、工作背景、家庭背景等，它涉及种种社会关系，能够发挥的作用却往往超过常人想象。它可能让你平步青云，为你的事业增添成功的可能性。利用自己的社会关系创造价值是一种正当的手段，如果一个人没有强硬的社会关系，那么请记住，除了血缘关系，一切的社会关系都可以凭借自己的努力去建立。

懂得利用关系，给自己的背后放一个大大的光环你就容易脱颖而出，很多时候别人说，搞关系靠的是金钱和地位，但是另一个事实是，搞关系还需要的是头脑和想象力，如果这听起来像精于算计，那真遗憾。可在现实的生活中，在人们的关系网和社会背景下，它就是那么管用。

平时在工作的时候，不要见到大领导就避而远之，正确的态度是，了解公司高层的情况，通过各种渠道熟悉他们的情况，这样，在某个时刻，你就可以低调地而且用随意和带有尊敬的口吻谈起他们，而不是用仰慕者的态度保持和高层的距离，别人就会以为你真的和高层具备了某种特定的关系。当然，要注意的是，不能刻意炫耀，否则就会马上被揭穿。用你的头脑让背后的光环闪光吧，它一定能给你带来好运。

## 罗密欧与朱丽叶效应——给自己一道警戒线

罗密欧与朱丽叶效应还有一个名称，叫做禁果效应，它来源于罗密欧与朱丽叶的爱情故事，是指互相存在好感的异性之间，受到的外界干涉越多，他们的感情就会越深。

心理学家德斯考尔等人对类似这样的爱情进行了科学研究，发现很多时候，父母或长辈过多干涉儿女的感情，反而使他们之间的爱情也越深。就是说如果出现干扰恋爱双方爱情关系的外在力量，恋爱双方的情感反而会更强烈，恋爱关系也会变得更加牢固。这种现象就被叫做罗密欧与朱丽叶效应。

感情上的确如此，例如，当一名女性发现自己的男朋友和女同事聊天，就会忍不住查证或者偷看男朋友的聊天记录，这样的怀疑反而在无意中促进了丈夫和女同事之间的联络和感情，很容易让事情滑向坏的一面。

越是禁止的东西，人们越要得到手。这与人们的好奇心与逆反心理有关。在古希腊神话故事中，还有这样的一个小故事，有一位叫潘多拉的姑娘从万神之神宙斯那里，得到一个神秘的小匣子，宙斯严令禁止她打开，这反而激发了姑娘的猎奇和冒险心理。

她克制和压抑自己，但是都没有用，一种急欲探求盒子秘密的心理，使她终于将它打开，于是灾祸由此飞出，充满人间。潘多拉姑娘的心理正应了一句俄罗斯谚语“禁果格外甜”，也就是人们对于不容易得到的东西更容易惦记。

在职场中，禁果效应也同样适用。很多时候，领导明文规定的条款总有员工触犯，甚至屡禁不止。但是从另一个角度来看，

一个懂得利用禁果效应的人，可以轻松地让别人争先恐后为自己服务。

曾小米并不像她的名字这么幼稚，实际上她是一个非常干练的商场女强人，虽然其貌不扬，但是她干练的作风和高效的做事效率，让很多同事赞叹不已。

有一次，她去找客户，可是竞争对手正在里屋和客户侃侃而谈，她的助手表示惋惜，劝她不要激动，可是，曾小米用一个行动征服了所有人，那就是——冲进去！冲进去的她直接开始了对客户的进攻，不多久，她不但征服了客户，而且也征服了自己的竞争对手，那个温文尔雅的同行。

一直以这种雷厉风行态度行走职场的曾小米，慢慢地，人脉变得非常广，而且，销售对于她，竟逐渐失去了挑战性，因为凭借在业内独特的声望和自己老道的经验，谈客户似乎成了一件无比自然和顺利的事情，而且，随着曾小米公司产品的不断更新和开发，后来的形势虽然达不到供不应求，可是也以过硬的质量，出现了价格超出同类产品的情况。

有一次，曾小米去参加了一个大型的聚会，来这里的人，很多都是自己的潜在客户，瞅准一个时机，曾小米不知不觉地开始和人们讲解自己的产品，果然，出现了很多关注公司产品的人。

大家对曾小米的解说纷纷点头，甚至有很多人当场就主动留下了联系方式，只有一个人例外，那就是围在人群后面的范先生。范先生很沉默地站在后面，听着曾小米说的所有的话，但是没有一句话让他的表情有丝毫的波动。

这让曾小米产生了极大的好奇，于是聚会结束之后，曾小米就主动约请范先生下一次见面，范先生的表情非常平静，他礼貌地拒绝了。

后来曾小米又开始约范先生吃饭，她从来不知道请客户吃饭是这么难，范先生的冷漠激发了曾小米的斗志，曾小米前前后后拜访了范先生三次，又给范先生打了五六次电话，可是范先生居

然冷冷地说他还是质疑产品的性价比，为什么价格超过同类产品那么多。

最后，曾小米做了对自己来说非常离谱的事情，那就是在范先生第一次和曾小米一起吃饭的时候，曾小米居然把接近内部价格的优惠给了范先生。范先生没有任何惊喜，在签合同的时候，表情还是淡淡的、平静的。

曾小米不知道的是，范先生回公司的第一件事，就是激动地告诉员工，他居然只用了简单的方法，就为公司节约了将近十几万的成本，在一片赞美声中，范先生终于忍不住了自己的“深沉”，哈哈大笑起来！

而可怜的曾小米，从来没有被任何困难吓倒的曾小米，居然败在了自己的征服欲和好奇心上，她知道自己当时签合同答应条件有多冲动，她同样明白这样的价格，等于给公司的业绩造成了一定的损失。

## 心理学专家支招

每个人都应该给自己一道警戒线，很多行动应该用原则去衡量，无论自己的内心有什么样的理由。在一个客观的世界中，有时候，真的需要关上你的心门，与自己的思想做个对话，听一听大脑的声音！

谁都不能保证可以永远控制自己，就像潘多拉控制不了自己，而打开了罪恶的盒子，这时，警戒线的建立就非常有必要，不要给自己任何理由和借口，要用原则给自己建立规矩。

应该走好规矩和自由之间的平衡木，用警戒线提醒自己，线的一端是原则问题，任何时候不动摇，而另一面端非原则性问题，不要把自己逼得太苦。欲望是一种奇妙的东西，该来的时候就接受它，该走的时候也让它走吧。



## 配套效应——让你的职场“装备”亮起来

配套效应来源于这样的一个故事，那是在 18 世纪的时候，法国有个哲学家叫丹尼斯·狄德罗。有一天，他的朋友送给他一件质地精良、做工考究、图案高雅的酒红色睡袍，狄德罗非常喜欢这件睡袍。可是，当他穿着华贵的睡袍在家里的时候，突然觉得家具风格不对，发现自己家里地毯的针脚也粗得吓人。

于是，为了与睡袍配套，旧的东西先后更新，家具终于跟上了睡袍的档次，狄德罗最终感慨自己“居然被一件睡袍胁迫了”。后来，两百年后，美国哈佛大学的朱丽叶·施罗尔把这种现象称为“配套效应”，也被人们称作“狄德罗效应”。说的就是人们在拥有了一件新的物品后，不断配置与其相适应的物品以达到心理上平衡的现象。

从心理学的角度分析，人们为了达到内心的平衡，追求配套是对的，例如：从商业的角度来看，如果一个商业投资者，想要重新从事一种行业，做一个新的领域，需要一些人力和资金的投入，就要像在做一个新的品牌一样考虑到配套效应。因为想用以前的旧设施闯新领域的大门是很难的！

个人的发展也同样如此，很多行为也是配套的。例如一个销售人员，经常需要约见客户，和顾客一起吃饭、喝茶，谈生意，在当月向公司报销费用的时候，一个精明的老板可能不会因为你报销的金额不足一百元而欣慰。他反而会觉得很吃惊，因为这和销售的行为是不配套的。如果我们老板，让我们这样想象一下，难道一个月，这名销售人员只约了一名客户，而且是吃了一餐简单的自助餐，就算谈了业务和投入工作？其余的时间，他都

用来做什么了？难道在写工作经验总结和工作心得吗？

这是国内一家著名金融公司举行的董事会议，参加的董事共有10名，这些资深董事围坐在椭圆形的会议桌前激烈地讨论着决策，大家各自说着自己充分的理由。

可是出现了这样的一个现象。那就是有9名董事都带了记录簿和签字笔，而只有一个董事，他不但带了纸笔，而且，在他的面前，还堆满了一叠叠的文件资料，经大家目测，这些文件每一叠几乎都厚达10公分。

这次董事会讨论的主题是公司未来发展方针的变更和重新定位，所有的董事都有各自的想法，当意见相左的时候，就互相争论，大家都觉得自己是正确的，虽然讨论了很长时间，但还是难以达成共识。

就在这时，混乱当中，那位携带了大量文件资料，却一直保持沉默的董事站了起来，所有正在发言的董事看到后，都不约而同地以充满敬畏的眼光，向那堆文件资料行注目礼。于是主席遂请那名似乎是有备而来的董事说几句话。

这位董事站起来，随手拿起最上面的一叠资料，简要地说了几句话，便又坐了下来。之后，经过一番简短的讨论，其余的9名董事均认为那位最后发言的董事虽然语言简短，但是道理深刻，而且蕴涵着远见，就一致同意他的意见，纷乱而冗长地争论遂告结束。

散会之后，主席赶忙过来与这位一锤定音的董事握手，感谢他所提的宝贵意见，同时也对其为收集资料所下的工夫表示敬意。

说到文件，这位董事露出吃惊的表情，说：“搜集文件？这些文件是另一件事情的文件，因为早上出来的时候，秘书让我过目，而我正打算开完会就出国办点事，于是顺便把它们也带到了会场。”

主席非常吃惊，于是说：“可是，您手上拿的那一堆文件上

的资料是怎么回事呢？”这位董事还是很平静地说：“那不过是刚才边听各位发言边随手记下的摘要。老实说，对这一次的会议，我事前根本就没做什么准备。只是根据自己的经验做了短时间的思考，谈了一下个人的想法而已……”

## 心理学专家支招

很多时候，人们都会迷茫于为什么自己的态度很好，方法也对，而且也具备了丰富的经验，但是却遭到别人的拒绝。

如果发生了这种情况，尤其是销售人员，也可以尝试着从外围找原因。举个简单的例子，小时候，我们每个人都玩过积木，玩完了总要推倒，再建筑新的房子，或者是高楼大厦，这时候，如果我们留心就会发现这样的—个现象，非常豪华美观的大房子，我们推倒它的那一刻，内心会有不舍的情绪，更不忍心下手推翻。而一些搭建粗糙的小房子，每个人都可以毫不心疼地推掉重建。

如果告诉你，工作上很多时候也是这样的道理，你会不会吃惊？实际上的确如此。如果你是一名女销售人员，当你约一位非常重要的客户去吃西餐的时候，你的语气、情绪、技术层面的东西都控制得非常好，而且，客户也有购买的需求和欲望，可是那位客户就偏偏不想和你一起吃午饭，是怎么回事？

你不知道的是，生活毕竟不是电视剧，职场有职场的规则和玩法，想做职场达人，就要配好行头——也许，和一个高雅西餐厅不搭配的，正是你的服装和素颜！

## 肥皂水效应——三明治的美味沟通，“赢”的艺术

肥皂水效应来源于这样的一个故事，约翰·卡尔文·柯立芝是美国的前任总统，他的女秘书工作非常粗心，这位前总统考虑到女秘书的感受，就用了这样一个方法与女秘书进行沟通。一天，他在夸奖完女秘书的美丽漂亮后说：“我相信你同样能把公文处理得像你一样漂亮。”神奇的效果果然出现了，从那一天起，女秘书在处理公文时很少出错了。

从人们的接受心理来看，将批评夹在赞美中，就像涂完肥皂水后刮胡子一样。为什么剃须之前应该先打上“肥皂水”？因为这样不仅可以降低剃须所带来的“刮伤”风险，而且会减轻剃须者的疼痛感。

这也是非常适用于生活的一种智慧。对于领导来说，如果在批评下属之前，能够给下属先“涂抹”上一些肥皂水，就能降低其对于批评的“反感”，减轻伤害的同时，也能有效地激励和鼓舞别人，而且会使得员工将这种善意的批评作为向上的动力，及时改正错误并更加忠实于团队。

对于个人发展来说，在职场中，会说话的人，才会工作；会工作的人，就会有好运！因为同事之间，人与人之间会因双方的年龄、背景、经验、看法、思想、立场、需求、口才、情绪的不同而有差异，因此要作妥善的沟通，才能产生共识，团队游戏才能进行下去。

在沟通中要注意的一点是，适当减少批评和指责的成分，即使在提意见的时候，也要记住这样的原则，那就是交流比说服更重要。从这个角度上来说，三明治式的沟通法就非常重要。

所谓三明治式沟通法，就是把责备夹在赞美之间，利用了人们心理的肥皂水效应，首先肯定对方的想法，认可别人做出的努力，继而指出别人的不足和需要改进的部分，让别人接受自己的“好意”。

王思哲是一名有着十几年经验的金牌销售。

他给人的感觉非常不像做销售的，而且，他没有盛气凌人的架势，很多做销售的人，甚至不是劝服顾客买东西，而是用吵架的强势“逼迫”采购，当顾客不买，不能按照自己的原有计划进行的时候，就拼命指责顾客选择的失误，引起顾客的巨大反感，生意没谈成不说，还破坏了公司和个人的形象。

王思哲有时候遇到这种情况，也会给顾客提意见，而且让顾客明白没有选择他的产品是一种错误和损失，但是不会这样咄咄逼人。

有一次，一位经销商要求削减订货的数量，还要降低进货价。遇到这种情况，王思哲没有气急败坏，而是非常平静和真诚地说：“您在行业内和区域内的市场成绩都是非常领先的，这次的供货量改动，是不是公司经营状况有了什么问题呢？”

经销商就开始讲公司的近期状况、行业发展状况、销售渠道的平衡等等。听完经销商说的话，王思哲就分析出了原因，然后，他以一种基于那家公司的发展和规划的角度，给经销商提了一些建议。

听完王思哲的分析，经销商不但没有缩小订货量，而且还大量的进货，做到铺货的完善，推动产品的发展。

王思哲在生活中同样如此。有一次，他定做了一套西装，做衣服的人是非常有名而且脾气暴躁的服装师，王思哲发现衣服腰身有问题的时候，就先说：“您的衣服做得太好了，我刚穿在身上，就感觉和以前的西装不一样。”

听到了王思哲的肯定，这位平常根本不拿出时间和顾客沟通的服装设计师走了过来，也开始认真地看衣服，突然，她像发现

了某个问题，主动说：“腰身这里处理得不好，麻烦您把衣服给我，我修理好再联系您好吗？”

听到这句话，服装店里的人都大吃一惊，因为大部分情况下，来这里的顾客发现服装师冷漠，顾客也会冷漠，衣服出现问题的时候，服装师的态度也会不耐烦，像现在这种情况，是非常少有的！

看来，再冷漠难以沟通的人，只要递出美味的“三明治”，所有问题都好沟通！

## 心理学专家支招

职场中，一定要注意自己对别人的批评和建议时的语言和态度，每个人的内心里都有追求快乐、逃避痛苦的情绪倾向，人都喜欢得到赞美和肯定，而害怕有人批评，有的领导对员工的工作失误总是痛心疾首、严词训斥，认为批评得越严厉，下属改正的质量就越高。

其实，从心理学看来，需要我们正视的是没有人希望失败，当我们自己犯错误的时候，又何尝不是非常自责呢？一个人在他已经开始自责和反省的时候，如果遭到过分的批评，那他反而会产生逆反心理，这是人之常情。

如果下属有了逆反情绪，即使是最恰当的劝告，他们也会听不进去。不懂得这种心理去领导下属，只会以失败告终。

更重要的一点是，领导批评之后并没有任何建设性的意见，这是让每一个“挨批”的人反感的最大理由。因此在给别人善良的建议时，应先赞美别人的优点，再给他人一些建议，然后再送上自己的期许，如此一来，人们在接受别人给他的意见时，维护了自己的自尊，心里比较好受，对建议的接受度也会变得非常高。

## 瓦伦达效应——蛋糕做大了，再考虑怎么分

在社会心理学中，人们把只做好当前事从不考虑此外的一切其他事而取得成功的现象，称为“瓦伦达效应”。这个效应其实来自于美国一位走钢索的杂技演员瓦伦达的故事。想一想，一根钢索悬在离地几十米的高空，人走在上面，没有任何人身安全保护措施，这是非常危险的，而且还有来自自然风雨、太阳光等不利因素的干扰，人在上面行走，就更加的险象环生。

但是，瓦伦达的技术非常高超，每次走钢索，都不会被成功后的鲜花和掌声所干扰，而是排除一切与走钢索无关的杂念，认真地走好每一步，最后的结果自然赢得了热烈的掌声和令人羡慕的眼光。这种不为当前活动以外的杂念影响而使当前活动顺利完成的现象就是典型的瓦伦达效应。

从心理学的角度来说，瓦伦达效应是专心致志的结果。专心致志注意力就能高度集中。

有了这种专心致志的能力，才能不被其他因素干扰。对于大部分人来说，都有这样的一种感受，那就是如果在从事某项活动时脑子里一直想着成功的喜悦与表扬，或失败后的痛苦与冷眼，那么，这一活动就很难顺利完成。

在这里，我们要谈的是瓦伦达效应对于合伙人做生意来说，存在的巨大价值。很多合伙人有很好的前景规划，但是，由于这些规划不是建立在蛋糕原理的基础上，每个人都只想着让自己不吃亏，因而，难以激发所有人的积极性，最终难以实现目标。

“家外家”已经成为当地最火的一家大酒店。来这里吃饭的



人络绎不绝，而且，“家外家”的运营规模并不复杂，主打的菜品保持了恒久的品质。

当“家外家”的规模逐渐扩大的时候，最被人们津津称道的是“家外家”有两个老板，两个人从合伙之初就是好哥们，直到事业发展壮大了，家外家开了多家连锁店之后，两人依然没有因为任何问题或者利益的关系而产生矛盾。

大家都知道，亲兄弟合伙开饭馆都有反目成仇的例子，况且两个没有血缘关系的人，辛辛苦苦经营这么多年，究竟是什么让他们具备了这么大的能量。

有人吃饭的时候就问老板，正巧赶上一位老板兴致很高，于是这位老板非常感慨地说：“我和我搭档这么多年，从来没有吵过，因为我们都把精力放到了怎么把生意做大的重心上。这样才能不分散注意力，您看看我每一家分店都挂的这幅画就明白了。”

仔细观察，还真的发现，任何一家“家外家”都挂了这样的一幅画，画上有一群人，他们使用的筷子非常长，按理说，这么长的筷子是没有办法让自己吃到东西的，但是这群人采用了这样的方法，那就是使用长筷子给自己对面的人夹菜吃，先给对方吃。就这样，彼此考虑对方，所以所有人都能顺顺利利吃到食物。

是的，把合伙事业做大的秘诀就是把专注力放到值得专注的地方，多为对方着想。

世间任何事情都没有绝对的公平，如果合伙人抽中华自己抽前门就会不舒服，或者自己不抽烟看到合伙人报销一盒烟也会心里有波动，合作就不会长久。双方都让一些利益给对方，最终大家都吃不了多少亏。不要任何事情都计较，提高专注力才是长远大计。

## 心理学专家支招

怎么让合伙的每个人拿到的利益更多，客观的方法是把蛋糕做大，每个人得到的就会更多，但是很多人因为把注意力放在了虚拟的利益中，总觉得自己吃亏，最终导致合作失败。

两个人或更多人或更多公司在一起合作，不断地出现新问题新矛盾是正常的事。最该做的是放下矛盾，集中注意力先把大利益创造出来，再考虑分配。采取什么样的方法呢，除了放下矛盾，那就是采用一定方法及时解决矛盾。

及时处理就是不要积累，积累必成大患，到问题多时就不好理出头绪来了。事不过夜，哪怕只需要用一句话就可以解决的问题，也要把它用白纸黑字写出来，大家达成共识，明天以后就照此办理。这样，事情解决了，也有利于专注力的提高。所以，建立合作事业，规矩不怕多，也不怕琐碎，规矩就是限制，不但对别人，对自己也是一种限制。

还要特别说的一点是，许多老板，特别是私人企业的所有者，总习惯地把企业当作自己的可以随心所欲的一个组织来对待。其实这是非常不负责任的一种态度，因为在竞争中，即使是私人企业也是一个具有社会性的利益共同体，而不是个人的私有物。甚至有些私人企业的老板只是把注意力放在分蛋糕的比例上，他们害怕职工的收入增长太高或增加太快，因而，常常想方设法去减少职工的收入。结果蛋糕不但没有做大，反而会越做越小。

所以，让所有的人都专注于将蛋糕做大才是真正的发展之路。当所有人都专注于将蛋糕做大的时候，不论是几个人的合伙事业，走险境也能如履平地！

## 归因偏差——妒忌，让人看不到真相

归因偏差是一种在某些条件下必然出现的心理反应。心理学家发现了人们的一个特点，那就是成功的时候，人们的正常心理反应是感到自己有能力，失败的时候则都力图把责任推诿给外界和他人。这样的心理对于人的心理调节和自我防卫是有利的，因而无可厚非。但是，如果一味地让自己的认识和现实留有偏差，那么就会形成个人发展的巨大漏洞，难以弥补。

从心理学的角度来说，人们对他人行为目的的归因直接影响着我们对他人行为的反应，但是，要识别他人行为的动机是非常困难的。举个生活中的例子，比如你正安静地走在路上，突然一个冒失的家伙碰到了你，你会有怎样的反应呢？你会觉得他的行为是故意的，还是觉得这是无心之过。在这个过程中，容易出现归因偏差，从而对内心造成不同的影响。

大部分的人在产生归因偏差的时候，通常不会把他人的动机归因为善意的，而是做出恶意归因，继而可能做出报复性的侵犯行为。在职场同样如此，我们身边经常有这样的例子——有的老员工，业务过硬，为人也忠诚可靠，但是多年来一直未能得到重用，看着一些比自己资历浅，能力也未必在自己之上的人，能够青云直上就会产生愤懑，时常对同事发一些牢骚。看到领导的偏心就会醋意大增，时常背后说些风凉话。

不得不承认的是，有的人的确工作很努力，但是在公司总是不被人注意。当自己不被重用的时候，看到别人如鱼得水，而且这些人跟自己是同性的话，心里就更加难受。萨特说“他人就是地狱”，假如有勇气承认的话，这就叫嫉妒。嫉妒解决不了问题，

不如转变一下思路。

郑飞莹的心情糟糕透了，她感到自己和邻座的王丹霞差距太大了。

在郑飞莹看来，一旦领导喜欢谁，群众多一半也会喜欢谁，和王丹霞本身的工作成果没有直接关系。有很长一段时间，郑飞莹心里都非常难受，而且当王丹霞和她说话的时候，她也不愿意搭理。郑飞莹心想，不就是因为王丹霞天天在领导跟前讨好才会这么滋润吗，因为自己不擅长溜须拍马，所以领导就不重视自己。

更让郑飞莹生气的是，有一次开会，很多人都讲工作体会，讲得大家都昏昏欲睡，轮到郑飞莹讲的时候，甚至发现领导打起了哈欠，这让原本信心十足的郑飞莹马上泄了气。但是轮到王丹霞说话的时候，所有男领导脸上全都阴转晴了，而且，王丹霞还用近乎撒娇的口吻与这几位异性上司交流业务上的问题，简直让郑飞莹崩溃。

郑飞莹这么稳重的女孩绝对不会用这样的口气和男领导说话的，郁闷了很久，突然有一天，在另一家报纸做主管的一位老大哥约她吃饭，郑飞莹讲了自己的遭遇，老大哥说她手下有些女下属也有一样的心结，但是作为一位领导，他甚至比郑飞莹还要了解王丹霞为什么“吃香”。

他说，女性最忌讳的缺点之一就是乱设假想敌，而不去研究、发现别人的长处。尤其是本来基本处于同一起跑线的女同事，出现高下之分的时候，弱的一方就容易忽略掉真正的使同事吃香的一些因素，比如一名同事的努力和上进。落后的人往往归结为自己的同事靠着甜言蜜语巴结领导才获得成功。

老大哥说了自己作为男领导的一个感受，那就是在职场，那些外貌美丽，言谈举止优雅的女性，确实让人眼前一亮，因为工作的确是一件枯燥的事情，当看到赏心悦目的人的时候，就更加养眼，而且，他就不会喜欢一个无性别甚至看上去像与自己性别

相同的女员工，这也是无可厚非的。但是，一名女员工只有在业绩上赢得了成绩才能更持久地让领导感觉如沐春风，那些能干的优雅女同事，绝对是任何公司中的“宝”。

听到了老大哥的点播，她发现王丹霞确实有很多优点，确实有值得自己学习的地方，无论是业务上还是豁达的处世态度，而且，她还懂得发挥自己的长处，而把不太光彩的地方隐藏起来。

老大哥的这一课才真正地给郑飞莹解开了长久的心结！

## 心理学专家支招

职场中发现能力比自己强的同事，即使他是自己的对手，也应该学会向对手致敬，向对手学习，而不能片面地总结对手成功的原因是一些不合理的因素。如果这样，只能给自己找到不成长、不进步的借口，不能真正地取得个人发展。要知道，任何一个领导都不是靠员工的追捧活着的，任何一个公司也不是靠培养“马屁精”就能生存的，在以利润为最高追求的公司里，一般来说，人事任命还是要依靠个人的业绩和能力，领导喜欢谁看重的也无外乎是这两点。

所以，不要一味地找别人的缺点，而应该让自己的心态先平和下来，职场是个靠实力说话的地方。职位与能力决定发言权，这已经不是什么潜规则，而是人尽皆知的道理。仔细观察那些超越自己的人，用一双客观的眼睛去看看人家到底有没有长处，只要你能发现有一点是人家比你做得好的，你就算有收获。然后你要做的是，动动脑筋把你的业务做上去，做到让别人看出来你的光彩，承认你的存在。那才是真正的谋略。

## 三分之一效应——冲出“完美”的围城

三分之一效应讲的是人们决策中的心理偏差，是一种普遍的心理现象。每个人经常要面临各类选择，当人们面临两种选择的时候，两个方案选择其一，人们就会舍弃另外的一个方案。但是，如果人们的选择变得更多，有三个选择的时候，随着选择对象的增多，选择余地的增大，选择难度不但没有缩小，反而也在增多和加大，最后让人们陷入迷茫。

为了证明这种三分之一效应，一位社会心理学家曾做了个小小的实验，他做了三个阄儿，其中两个写着“有”，一个空白，然后一字排开，摆放的顺序是“有”字阄在两边，空白阄在中间，然后让被试者从中只抽取一次。

虽然每个阄的中彩概率是均等的，但绝大多数人在心理上对第1个和第3个都会有点儿抗拒，总认为不可能那么巧，他们不会选择两边写有“有”的那两个，因此，绝大多数人都会抽取第2个。

在人们的生活中，同样如此，所以有这样的一句话广为流行，那就是，当一个人毫无选择的时候，能做出最好的选择，而当人们有很多选择的时候，反而失去了选择，被“完美”的围城狠狠地缠住。

要知道，完美主义对职场发展来说非常有害。举个例子，如果领导在星期一上午安排一名员工在本星期内要完成5项工作，而到星期五下午的时候，这名员工却只尽善尽美地完成了其中1项，而剩下的4项工作已经根本来不及做。在这种情况下，哪一位领导会高兴呢？

心理学中，完美主义是一种人格特质和思维方式，它要求做任何事情都达到尽善尽美的地步，缺乏弹性和灵活性。在职场上，完美主义是对己或对人所要求的一种态度，完美主义的人对任何事都要求达到毫无缺点的地步，难免只按理想的工作标准苛求，而不按现实情境考虑应否留有弹性或余地。

齐彬是一个工作非常认真的记者，他对工作的要求非常严格，大家都知道齐彬的稿件质量非常高。有一次，齐彬把稿件交给主编后，又重新检查了一遍，发现其中有一个字给漏下了，虽然是无关紧要的字，但是这个错误足足让齐彬一个星期寝食难安。一想起这个字，齐彬就觉得特别尴尬，而且很生自己的气。

在工作中，经常有这样的小细节影响齐彬的心情，同时，因为齐彬追求完美，在面临多个突发事件的时候，就更加失去了控制力，导致工作劳累被动，而且还不出成果。

有一次，一个偶然的机会，他从一家卫视台了解到外省的一个新闻事件的线索，他不顾车马劳顿，水都没喝一口，风尘仆仆赶过去采访。他想高标准完成这次采访任务，以显示自己的实力和才干。

可是没有想到的是，虽然稿件写得非常生动，但是，为了这次采访，主编却大发雷霆，原来，主编原以为齐彬短时间内就能完成的采访任务，齐彬却用了两天的时间，而且，就在齐彬到外地进行采访的时候，本地发生了巨大的新闻事件，而齐彬不顾单位的实际情况，花了差旅费不说，还耽误了主编要交付给他的这次更重要的任务。

在主编看来，这个线索根本就不用亲自去采写，本来自己单位在那个省有通讯员，只需打个电话事情就可以搞定。作为一个合格的记者，强调的是在合适的时间，用合适的成本，合适的人物来完成工作。

为此，主编特意开了一个会，强调齐彬这次采访的教训。他说，表面看来，追求稿子的完美没有错，但在实际工作中，却



在无形之中给原本可以优化的工作带来了巨大的桎梏。

无论面对什么样的工作，工作都是一种社会性的合作，不能因为个人的原因，影响了大局的发展，很多人认为的完美在工作中其实并不重要，因为最重要的是合适！任何事情，在做之前，应该权衡利弊，凡事有取舍，事事时时追求完美不是优点反而会变成缺点。

## 心理学专家支招

工作本身容易被一些固定的因素所束缚，当人们努力创造价值、不停地苛求自己的时候，“完美”的围城就开始阻碍人们的决策，其实，对于每个人来说，在做一件事情之前，必须首先确定这件事值得花多少时间来完成。

同时，选择好目标之后，在工作中付出多大的能量，能让自己做的事情达到最优化的价值，同样也需要用智慧去选择，不要用完美苛求工作本身，要知道人的精力是有限的，它不是取之不尽、用之不竭的。在一方面付出得多了，自然就会在另一方面付出得少一些。

所以，当一个人感觉工作让自己很累了的时候，不妨停下来，思考一下，选择一些工作中必要的事情，集中精力去完成，很多没有结果的工作流程就可以被过滤掉。

或许懂得了选择之后，放慢自己的工作节奏，每天计划一份新的工作进程，给自己留出读书、思考的时间，在每天结束时，计划下一天的安排，会让你的工作出现意想不到的收获。当你懂得放下那些应该舍弃的东西，以崭新的姿态重新面对生活的时候，就会发现，工作不再像以前那样辛苦了，做起事来，一切都显得那么游刃有余，做每一件事都很有效率。这就是思考与选择带来的好处。

## 塞里格曼效应——努力到绝望，永远不会有绝望！

塞里格曼效应来源于 1975 年美国心理学家塞里格曼以狗为对象的一组实验。他把一条狗放进一个笼子里，锁住笼门，使狗无法轻易从笼子里逃出来。笼子里装有电击装置。通过这一装置给狗施加电击，电击的强度刚好能够引起狗的痛苦，但不会使狗毙命或受伤。

塞里格曼发现，这只狗在一开始被电击时，拼命地挣扎，想逃出这个笼子，但经过再三的努力，它发现无法逃脱后，挣扎的强度就逐渐降低了。

后来，塞里格曼又把这只受过电击的狗放进另一个笼子，这个笼子由两部分构成，中间用隔板隔开，隔板的高度是狗可以轻易跳过去的。隔板的一边有电击，另一边没有电击。实验者发现，这只曾受过电击的狗除了在头半分钟惊恐一阵子之外，此后一直卧倒在地，绝望地忍受着电击的痛苦，根本不去尝试有无逃脱的可能。

最后一个实验塞里格曼把没有经受过电击实验的狗直接放进有隔板的笼子里，发现这些狗全部都能逃脱电击之苦，轻而易举地从有电击的一边跳到安全的另一边。

塞里格曼把上述实验中，狗的绝望心理称为“习得性无助”。这种情况在现实生活中也是常见的，一个失败了太久的人，不太容易相信自己会成功。例如，当一个人在职场发现无论他如何努力，无论他干什么，都以失败而告终时，他就会觉得自己控制不了整个局面，于是，他的精神支柱就会瓦解，斗志也随之丧失，最终就会放弃所有努力，真的陷入绝望。

漫漫职场，随着行业和具体情况的不同，对于有的人来说，成功可能是一个很慢的过程，重要的是，要懂得这样的道理，心累了，就歇会儿，但是不要放弃！

对于每个人来说，时间都是公平的，你咒骂，你绝望，日子会一天天过去；你快活，你欢乐，日子也会一天天过去，应该怎样准备自己的职业状态呢？

顾非凡研究生学历，对于绝大多数的人来说，具备这样的高学历，可能都会选择从事对文化水平高要求较高的工作。

可是，顾非凡没有这样，他当年考研究生也是为了挑战自己，现在，选择销售同样是适应当今时代发展。他不像别人，认为自己学历高就可以一天到晚坐在办公室、打打文件、上上网，也不像很多看不起做销售的人，总认为销售员是没有能力的人做的事。

顾非凡带着豪情壮志投入到销售行业，他愿意挑战高薪。因为他不怕吃苦、不怕拒绝，他看到那些在大城市买车、买房、办公司的人，都是从销售做起的。

同样，顾非凡也不怕努力得不到回报，他进入一家公司工作已经有两个月了，工作一直没有进展。当大家都对他失望的时候，顾非凡自己没有放弃，他还是积极地应对客户，虽然，大部分客户问得都非常详细，有的客户问的问题还非常古怪。但是，顾非凡都非常用心和耐心地找到最好的答案，和顾客沟通。

终于有一天，他看到领导秘书有一项工作，就是替领导给客户送东西。顾非凡仔细思考了一下其中的奥妙，认为和客户近距离的接触，有助于和客户建立很直接的关系。他想这可能就是一个很好的机会，虽然累一些，但是他决定要试一试。

于是，顾非凡主动找到领导的秘书，要帮忙送东西，秘书非常高兴地答应了。在他和秘书沟通的时候，很多同事也在场，大部分人看到这一幕，都觉得顾非凡是“病急乱投医”，认为他即使再努力，也折腾不出什么花样。可是因为对这千分之一机会的

不放弃，对自己努力的不绝望，终于让顾非凡的事业有了转机。

这一次，顾非凡真的抓住了机会，拿到了一个大客户，而且最让客户印象深刻的是，原本只是随便问一问产品的事情，但顾非凡讲述的专业程度却让客户大为叹服，这都得益于顾非凡之前做的努力。所以，这一次，他在所有的赞叹中超额完成了年度销售指标。

## 心理学专家支招

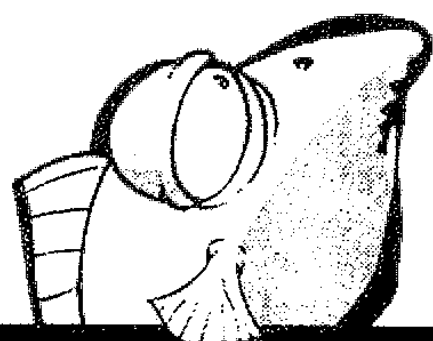
很多人认为职场的运气非常重要，还有人认为做销售就是靠运气，但实际情况是，万分之一的机会来临的时候，对自己不绝望的人，才能把握住这次好运，很多貌似是运气的事情中蕴涵着很大的必然性。

没有哪一个人不是努力到绝望，才发现事实可以不绝望，而走向辉煌的。环顾周围，每一个站在顶端的人，都是从磨炼中过来的，而不是学校里培养起来的。这是一个在希望中绝望，在绝望中重生的过程。

当然，对于本书而言，并不是要喊口号，而是要提出实用的指导。的确，每个人的情况不同，有的人在面临打击的时候，越挫越勇，不怕挫折，但是对于大部分的人来说，如果一直努力，但是没有成效，绝望就真的会偷袭。

其实，很重要的一个方法，就是顺应自己的心理，这里说的不是顺应自己的绝望，而是顺应自己的心理，允许自己有哭泣和软弱的时候，这是对自己情绪的一个疏导，所以，真正的智慧，非常简单，就是疲倦的时候歇会儿，休息好了，接着找方法，与困难斗争到底！





## 第四章 和自己相处

——把最好的一面带出来

## 自我选择效应——第一份工作，就要为未来十年做准备

你今天的一切状况，无论好不好，都是由你昨天的选择促成的。

有一个故事讲的是，有3个人要被关进监狱3年，这时，监狱长允许他们每人提一个请求，3个人的选择各不相同。美国人要了3箱雪茄，法国人要一个美丽的女子3年相伴，犹太人要的是一部与外界沟通的电话。

3年后，第一个冲出来的是美国人，他大喊：给我火，给我火！原来他忘了要火。法国人出来的时候，还抱着自己的孩子。最后走出来的是犹太人，他紧紧握住监狱长的手说：这3年来我每天与外界联系，我的生意不但没有停顿，反而增长了200%，我不怨恨你关了我3年，相反，我要送你一辆劳斯来斯！

这就是选择所导致的截然不同的结果。在心理学中，自我选择效应已开始被重视，它指的是一旦个人选择了某一人生道路，就存在向这条路走下去的惯性，并且他们会不断自我强化。

从职场来看，这也是很多人跳槽不成功的原因。每个人的第一份工作选择，将大大影响着跳槽的成本，因为一个人在原来的岗位上已经强化自我的认识了，所以，跳槽者需要用大量时间、精力去学习新的制度乃至工作知识，建立新的人际关系等，这些都是需要付出更大的努力，并且在一个较长的时间才能体现出来的。

在这里，我发现了一个很悲哀的现象，那就是很多时候，人们在生活中的选择都是非常认真的，比如说很多人买水果的时



候，会去挑选最漂亮最饱满的；买衣服，也会买最合适最满意的。但是在职业选择上，却存在着那么多的盲点，往往不加思考，也不考虑行业前景，投出简历，有合适的面试就去，面试过了就上岗，上岗之后就按照岗位要求工作。

这是一种多么可怕的选择，自我选择效应的存在就是要求每一个人应该多一些对职业的思考，而不是盲目地跟着别人走路。要知道第一份工作，需要一个人花更多的时间去关注和思考，如果一个人能够找到属于自己的方向，并且坚持走下去，即使路上有荆棘，那么他依然能在惯性的驱动下坚持自己的发展。

给你讲一个夏晨的例子。

夏晨和同学们一起毕业了，很多人说大学毕业意味着失业。

但是没有哪一个同学坐以待毙，大家都纷纷投入了发简历，实习，找工作的过程中。夏晨和别人不一样。她没有马上找工作，而是时常在大学校园里散步、思考。在这个自己生活了四年的美好校园，看着昔日朝气蓬勃的同学为了投简历、面试而焦头烂额、绞尽脑汁，她萌生了创业的冲动。

有一天，她想买杯奶茶喝，偶然发现学校里的奶茶店并不多，喝不到奶茶的夏晨从中嗅出了商机。于是经过了周密的考察之后，她先到品牌奶茶店打工学艺，像奶茶的制作、店铺的经营打理和招徕顾客的方法，她都用心记在心里。之后，她回到学校，租下了几十平方米的店面，又精心设计了时尚前卫的格局，口味各异的奶茶也一应俱全。

夏晨在很多同学的质疑中，开始了创业。她对自己的选择从来没有后悔过，她坚持了自己的理想，从一开始的选择店面、筹集资金，到招收员工、签订协议，再到装修完毕正式经营，每一步，对于夏晨来说都是一个崭新的领域，但是她认为在这个过程中吃的所有的苦都能够强化自己的能力。

不但如此，夏晨还发挥了自己的优势，因为她本身就是这个大学毕业的，所以她更了解学生的需求和喜好，她开始给同学们

办理学生卡，定期推出“每周特价奶茶”，给予一定幅度的优惠等，她还在店内设计了小茶座，有时候老师和学生在课后沟通问题，就可以来这里边喝奶茶边说话。

就这样，靠着这样一步步往前发展的路线，夏晨的店已经在校园越来越受欢迎，而且，靠着这种成功的经验，夏晨还逐渐地往邻校发展。就这样短短一年的时间，当其他同学还在专业和入职的矛盾中选择的时候，夏晨已经发挥自己的优势，开了三家自己的店，成为时尚而不为生活所累的小老板。

## 心理学专家支招

在职场中，这样的心理效应就是要让我们必须重视这样的一种选择，那就是职业和事业。如果一个人的事业和职业能够结合得非常完美，那么职业选择也是非常完美的。在选择一个行业的时候，不能单单考虑眼前的利益，一个行业，至少要让你可以赚到未来十年的钱。

但是，如果你盲目选择，每天只记得按时上班下班，完成老板交代的工作，那么你就没有为自己赚钱，而是在为老板赚钱，你也没有理想，而是以老板的理想为理想。如果长期都是这样生活，恭喜你，你可以在这个错误的选择上稳稳当当地干一辈子了。如果要转向其他的道路，就将付出更高的成本。

所以，如果你还没有择业，就应该懂得选择什么，才能让你在十年后不被生活所累，如果你已经入职，但是开始的都是机械化的生活，你就应该停下匆忙的奔走，问一问你的心，你究竟想要什么样的生活，然后正确选择，果断出击。

## 安慰剂效应——心理断乳，你必须自己去解决！

安慰剂效应产生于那些使用安慰剂的人，关于安慰剂，人们的争议很多，一般情况下，它都是由无药效、又无毒副作用的物质组成的像药物的一种东西。

在医学上，这是一种很值得思考的现象，那就是安慰剂这种由葡萄糖、淀粉等无药理作用构成的物质，会对一些病人产生良好的积极反应。对于使用过安慰剂，出现相应的心理和生理反应的人，称为“安慰剂反应者”。这种人的性格特点是他们愿意和别人交往，而且在和他人的交往过程中，有着非常强烈的依赖性。

职场中的这种现象也非常多见，那就是很多人都是“安慰剂反应者”，在工作中，需要一个亲密的工作伙伴，在自己出现问题的时候，可以有人帮助自己出谋划策，帮助自己解决问题。当一个人有这样的需要的时候，那么，只能说，他还停留在职场的“心理断乳期”，依赖性太强，还不能完全摆脱别人而独立工作。

“心理断乳期”是每一个人都要完成的飞跃，因为大部分的人都会有一种“待哺”的天性，那就是感觉同事比自己强的时候，就想得到他的帮助。在同事能够提供帮助的时候，人们就开始被动了，自己就不会主动地去解决问题，反正出现问题时，会有人帮自己想，这样久而久之，就会对工作缺乏责任感，很被动，哪些该做不该做、该学不该学都会变得一塌糊涂。

需要职场安慰剂的人应该充分认识到，依赖别人的安慰是可怕的，职场不是校园，在学校，一个人勤学好问是美德，但是工作中，如果总是依赖他人的帮助，不仅会影响个人形象，也会限

制个人能力的提升。

如果一个人不小心对“安慰剂”产生了依赖，那么就必须通过行动来戒除，大胆地通过行动去向别人证明。举个例子来说，如果以前电脑出现故障的时候，都是靠别人解决的，那么就需要强化电脑知识的学习。想一想，当电脑再出现故障的时候，自己三下五除二解决问题，而且，当别人电脑有问题的时候，自己还能帮助别人，这是一件多么令人振奋的事情。

下面讲一个真实的职场例子。

林千雪刚毕业就找到了工作。

她的工作是师哥王建峰给介绍的，到了单位之后，也是由师哥先带她一段时间。王建峰对千雪非常好，很多时候，王建峰发现千雪和客户沟通有问题的时候，都会马上示意千雪，然后教千雪如何沟通。

还有的时候，客户来电话了，千雪接电话却不知道怎么回答的时候，就会捂着电话，赶紧找王建峰求救。在王建峰的帮助下，千雪谈成了一个大客户，而且顺利转正，也拿到了巨额的提成。

可同时，千雪也换了办公环境，她和王建峰分别在写字楼的两端，这让千雪感觉非常无助，看看周围的人，她都不认识，而且，她也不知道没有师哥的安排，她应该怎样开展工作。

上一次的大客户谈妥之后，领导又给了千雪两个小客户去谈，没想到，千雪完全失去了主意，她只能就求救于邻座的张燕燕。开始的时候，张燕燕还有耐心告诉她，可是过了一段时间，张燕燕发现千雪在能力上是真的存在问题，便不客气地说：“千雪，我怀疑那个大单子是不是你谈下来的，你对于我们公司软件的性能都不了解，我不是你老师，希望你遇到问题自己解决，不要耽误我的时间。”

这让千雪既尴尬又痛苦，她终于懂得依赖王建峰获得的成绩终究不是自己的成绩，因为她没有经历过从小客户做起的这个必

要的过程，谈大客户的时候她又没有发挥自己的思路，完全靠王建峰支招，才导致了此刻的被动。

重要的是，试用期已经过了，千雪知道自己在试用期表现良好，转正了，反而工作不出成果，这可是非常说不过去的事情，她意识到了事情的严重性，马上调整了自己，发誓要戒除依赖症。

千雪有问题不再马上去问张燕燕了，而是自己一步步地分析，对自己犯下的错误，她也准备了一本工作簿，详细记录，时时总结自己的缺陷和收获。很多很多的问题，千雪都是靠着自己的分析和总结解决的，每当解决掉一个问题的时候，千雪都非常兴奋，她感受到了自己的成长。

她也不再怨恨张燕燕了，当她能够独当一面的时候，她看到对桌的张燕燕给自己传来了一个真诚的微笑！

## 心理学专家支招

职场中，虚心请教，借助他人的帮助是无可厚非的，不过想要得到长远的发展，就不能仅仅把目标放在眼前，觉得问题解决了就 OK，重要的是应该学到方法，而且，遇到问题，自己解决问题的方法，会比别人教给自己的印象更加深刻。

另外，要说的一点是，如果你的周围同事不愿意给你肩膀依靠，那么也不要怪自己的职场环境恶劣，也不必怨恨别人，坦白地说，别人永远不能成为一个人不进步的理由。相反，正因为如此，你才能更迅速地成长起来。在不断的提升过程中，自己会心态平和，越来越得心应手，还可以形成领导别人的气质。

## 不值得定律——天底下没有圆满的工作

不值得定律是非常容易理解的一种心理，简单点说，就是人们都会有这样的判断标准，那就是一件事情，值不值得做。如果一个人从事的是一份自认为不值得的事情，他的内心就会产生抵触情绪，更谈不上投入和发展。

例如，在一家大公司，即使做一份低层次的工作，也有很多人觉得是值得的，当别人问起的时候，可以大声地报出自己的公司；如果在小公司，即使开始就被提升为领班或部门经理，可能还是觉得自己屈才。可是，工作毕竟不是用来炫耀的，一个人只有正确地看待自己的选择，才不会在别人的评价里迷失。

职业是人生的必要选择，当代社会很少有人可以脱离职场生活，对待工作，不同的人有不同的态度，有人觉得自己干的工作乏味透顶，有人觉得自己的工作天下第一。这都是个人的感觉。

一位心理学家在一项研究中，为了实地了解人们对于同一个工作在心理上所反映出来的个体差异，来到一所正在建筑中的大教堂，对现场忙碌的工人们进行研究。

他问一个工人：“你在做什么？”

第一个工人不耐烦地回答：“还能干什么，不就是敲石头吗？”

心理学家问第二个工人：“你在做什么？”

第二个人叹口气，说：“为了生活，敲石头再累也得坚持下去。”

心理学家问第三个工人：“你在做什么？”

第三个工人一边干着活，一边说：“知道吗，将来这里会有

一个非常雄伟的建筑，我就正在从敲石头这个基础工作开始。”

这就可以看出来，三个人的反应不同，精神世界完全不同，干劲当然也不同。实际上，天底下没有圆满的工作，即使一份工作是一个人梦寐以求的，但是时间长了也会失去新鲜感，所以，衡量工作的标准不是简单的好与坏，待遇怎么样，而是一个人内心的判断，把家务定义为烦琐劳动，和把家务定义为带给家人幸福感的人，他们付出的绝对不一样，得到的也不一样。

为什么有的人在工作中，总有那么多的问题需要解决和处理，有的人却觉得工作是年复一日的重复，根源出在两类人内心地天平有所不同。一个人，想要好的发展，先应该考虑到自己的付出，要发自内心地把自己选择的工作，当做一个值得做的事情，这样就会发现工作中的乐趣。

下面要讲两个人的故事。

赵刚和范磊同时大学毕业，进了同一家软件公司从事软件开发。

公司的规模不是特别大，领导非常重视这两个大学生。赵刚觉得在这个公司里面，只要被重视，再通过自己的努力，一定能够做出成绩，于是非常珍惜工作机会，兢兢业业地工作。不但完成本职工作，还学会分析别人的系统，去关注别人的开发思路 and 开发软件的先进的一面，进行学习。

范磊的想法就不一样，这份工作并不让他觉得满足，在他看来，这种小型的企业不值得他付出自己的精力，他挑剔公司没有大型的集体活动，福利待遇没有其他公司的好。敲代码的时候，也觉得很简单，工作没什么挑战性，不能凸显自己的价值。范磊还认为自己大学刚毕业，他就是需要一个工作的经验，借此去跳槽到大公司。

于是，范磊常常趁着领导不在的时候，利用公司的资源，寻找新的工作机会，终于有一次，在和一个客户接触的过程中，他找到了机会，可以经客户介绍去一家大公司面试。他利用上班的



时间去面试，面试一成功，他马上想好了借口去单位辞职，没想到领导顺顺利利地答应了，第二天，他就办理了离职手续。

三年后，赵刚和范磊再次见面了，范磊懂得腾挪资源，从本公司跳槽之后，他又跳槽了 4 次，终于跳到了一个大型的企业，现在的月薪已经到了一万五，高高超出了普通白领的收入。

令范磊没想到的是，他离职之前，由于资金有限，领导正在决定在他和赵刚之间选择一个人去美国培训新技术。因为他的离职，赵刚很自然地得到了这个机会，他和单位签订了合同之后，马上动身去美国培训了一年，回国工作两年之后，现在的赵刚，工作待遇是年薪二十万。

## 心理学专家支招

工作的选择是多样化的，人能够选择的只有一样，应在多种可供选择的奋斗目标及价值观中挑选一种，然后为之奋斗。怎样判断一份工作是否值得付出呢，那就应该看这份工作在你全力以赴付出之后能给你带来哪些进步与回报。

当然，还要看公司的平台是否适合自己，把公司的发展和自己的发展、个人性格结合起来，看是否值得为之付出，一定不能迷失在虚荣里，诚然，去大公司上班，当别人问起的时候，会在内心升起骄傲感。

为了长远发展，必须克制自己的不良心理，大公司也有很多的不足可能制约你，例如，大公司手续烦琐，流程特别多，可能一个简单的事情需要很长的时间才能处理好；大公司的人才众多，想得到重用也需要机遇；大公司的人事关系尤其复杂，也会牵扯很大的精力等等。

所以，选一份真正适合自己的工作，调适自己的心理，才能有不俗的职场表现。

## 杜根定律——职场的一张王牌

美国职业橄榄球联合会前主席杜根曾经说过这样一句话，那就是强者不一定是胜利者，但胜利迟早都属于有信心的人。

这句话被广泛流传，也被无数的胜利者验证其正确性，事实正是如此，在许多成功者的身上，都可以看到超凡的自信心所起到的巨大作用。这些在事业上取得成功的人，在自信心的驱动下，敢于对自己提出更高的要求，并在失败的时候也不会被打倒，从绝望中看到希望，最终获得成功。

工作中的阻力对于谁都存在，如果一个人只看到阻力，那么他就会停滞不前，如果一个人自信，那么即使是有阻力，他也一定能解决。举一个踢球的例子，很多人都会想当然地认为，足球比赛的胜负全在于球员发挥得好不好，技术是不是高。事实并不是这样的，在关键时刻球员的心理素质往往可以左右比赛的结果。在一次重大的足球比赛中，两支球队打平，需要靠点球决胜。一个一流的足球名将竟然将球高高踢飞。因为这关键的一球，球队点球输给了对手。

这是非常奇怪的，后来，这位名将解释说，当时他满脑子想的就是千万别踢出球门，结果发挥失常。说到底，是因为他内心已经动摇，失去了自信。

自信对于每个人的工作来说都是非常重要的，如果没有自信，就会轻易失败，但是如果有了自信，无论做什么样的工作，都会如鱼得水。

找工作，就是在社会中寻找自己的位置，一个人只有带着自信，才能找到属于自己的位置。在春节的火车上，常常有这样的

现象，一进车厢，当大多数的人发现周围都坐满了人的时候，就会站在原地，眼前一方小小立足之地很容易让他们满足，为了一两个座位背负着行囊挤来挤去，有些人也许会觉得不值。

但是，还有的人相信可以通过努力找到一个舒服的座位，因为在数十次停靠之中，在上上下下的乘客流动中蕴藏着不少提供座位的机遇，有自信的人会做好从第一节车厢走到最后一节车厢的准备，耐心地寻找座位，一节一节走下去，用不着走到最后就会发现空位。

这就是很好地利用了心理学当中的“杜根定律”，一个人只要相信自己，就有了职场的一张王牌，就没有谁能够打倒他。

陈小贤在销售部门已经工作了两年，在这两年的时间里，他尝试了无数的方法来调适自己的工作和心情。

可是，无力感一直还是如影相随，性格内向的他一直很难打开销售局面，即使勉强和客户沟通，也做不到谈笑风生，轻松随意。每当销售部门开会，大家在一起交流经验时，他就在一旁一声不吭，他的销售业绩也是公司最差的。

但是，陈小贤没有动摇自己的自信。努力的两年并非毫无意义，至少他清楚自己的确不适合这份销售的工作，于是，陈小贤开始分析自己的职业生涯，他认为自己好静不喜动的性格适合安静地做创意设计，而且两年的销售也让他了解到客户的审美需求，于是他问人事部提出申请，请求调到广告部做有创意的设计工作。

人事人员通过商议，同意了陈小贤的工作调动。到了广告部之后，他的进步非常缓慢，对电脑专业操作的不熟悉限制了他的发展，当他不明白的事情请教同事的时候，很少有同事愿意耐心为他解答，这对于任何人来说无疑是一种打击，有的人会觉得在这样“恶劣”的生态环境中是无法展开工作的。

但是，陈小贤是一个自信的人，正是因为他的自信，所以他理智地看待了自己的处境，他认为这个失误是技术原因导致的，

没有哪个人是生下来什么都会的，而且，同事不愿意回答他，不是故意地鄙视他，而且因为自己不够强，提出的问题没有技术含量。

于是，他利用休息时间弥补自己技术上的不足，他不再被动地等待同事的帮助，而且悄悄观察同事的工作，从中总结经验，就这样，他慢慢喜欢上了新岗位。后来，陈小贤厚积薄发，在很多同事闭门造车的时候，他结合市场经验，做出了别具新意的设计，得到了同事们的认可，人事部门的同事也给了他不错的考核评价。

## 心理学专家支招

没有做不了的事情，只有做不了的岗位，如果你感觉别人不相信你，那么错的不是别人，而是自己，因为你错误地传达了不自信的信息给别人。

职场环境中，没有人愿意和自卑的人共事，而且，不自信就会轻易丢掉所有的可能成功的机会，任何一个微小的触动都会成为自卑者的灾难。那么，怎样才能永远握住自信这张王牌不被别人抢走呢。

从心理学的方法来看，可以从成功的回忆中建立成功的自我形象，当一个人被周围质疑的时候，就应该提防自卑感的侵袭，不妨从过去的成功经历中吸取养分，唤醒自信心。一连串的成功，贯穿起来就构成一个成功者的形象。它会强烈地向你暗示，你原来是具有决策力和行动力的，你能够导演成功的人生。

而且，要强制自己不要过多地去想失败的事情，一定要将失败的意象从脑海里赶出去，因为那是一个不友好的来访者，对待他，必须紧闭自己的心门。

## 情绪效应——请注意清洗“情绪污染”

情绪效应指的是个体的情绪会感染到很多人，生活中很多场所的服务员都开展了“微笑服务”，就是为了取得良好的情绪效应。好情绪感染人，坏情绪污染人，这是美国一家医学院的心理专家加利·斯梅尔经过长期研究后的发现。他指出情绪污染的危害性——那就是不管是一个乐天派，当他整天与一些愁眉苦脸的人在一起时，也会染上坏情绪，心情也就越来越坏。

今天我们就重点分析坏情绪对于他人的污染。先请听这样的一个小故事，有一天早晨，有一位智者看到死神向一座城市走去，他马上问死神要去做什么，死神告诉智者，他即将去前方的城市，收回一百个人的生命。

智者听到死神的回答之后，马上就先跑到城市里，提醒所遇到的每一个人，告诉大家，死神要来了，会带走一百个人的生命。

可是，意想不到的事情发生了，智者愤怒地问死神，为什么明明说要从这儿带走一百个人的生命，可在这个城市中，却有一千个人死了。

死神平静地说，我只想带走一百个人，可是因为恐惧和焦虑是会传染的，这种恶劣的情绪带走了其他那些人。

这个故事也足以说明情绪绝对是一种有渲染力的东西。情绪有好有坏，感染的效果会有正有负。良好的情绪会把周围的气氛感染得积极、乐观，而恶劣的坏情绪就会让敌意扩大到你看不到的空间里去，造成想象不到的后果。

对于个人的发展来说，如果没有正确的心理疏导方法来及时

应对；一个人在工作中的情绪问题被不断地错误放大后，就很难恢复“弹性”，他将无法在下一时间及时将情绪调整到正确的工作步调。

的确，坏情绪的“负作用”，如同感冒，虽然眼前看来只是小小的麻烦，但如果你的防御能力过于微弱，并发症就会接连不断，让你的职业生涯顿时险象环生。

如果在办公室，存在一个情绪的污染源，那么对于其他人来说，也绝对会形成一种巨大的伤害。一定要记住的是，没有哪个老板宽容到能够原谅——一个用自己的坏情绪污染了更多员工的人！

在这座写字楼里，有两个打扫卫生的阿姨，李阿姨非常热情，每天，她都早早地来到公司，不但把办公室的环境卫生做得非常好，而且还帮大家把杯子里的水接好，倒满。还有一个王阿姨，王阿姨的清洁工作做得的很一般，平常没事的时候，她就坐在走廊上做做小手工。

可是，不多久，大家都忍受不了李阿姨了，照理说，办公室的白领一族怎么能和一位辛辛苦苦为自己打扫卫生的阿姨过不去呢，可事实就是如此，办公室所有的人联名写信换掉李阿姨，强烈要求换王阿姨来打扫卫生。

原来，唯一让人无法接受的是李阿姨酷爱打电话。每天，她都会在不固定的时间段内煲电话粥。最近可能是她的某个亲戚家里出了问题，打电话的时间更长，频率也更高。有时候一聊就聊上几个小时，聊到让她觉得气愤的时候，自然也就会把声音的音调调整到高八度。

办公室的人素质都很高，没有人刻意去关注她讲的什么，但是，在一个不封闭的环境里，人很难做到不受外界的干扰。有时候，会不自觉地就被李阿姨谈话的内容吸引，被迫停下手上的工作，听李阿姨讲琐碎的家务事。

更有的时候，大家不自觉地也感染上李阿姨的怒气，自己也开

始心浮气躁，说话就感觉和谁憋着气一样，大家越来越感觉到情绪不高。而且，有时候，听李阿姨讲了一下午的话，大家下班回家的时候，就像干了一天的体力活似的，整个人都浑身乏力。原来，在李阿姨高分贝的倾诉中，大家下意识地把自己的神经像上足了发条似的，绷得紧紧的，非常的压抑。等下班后，人才恢复到放松状态。

终于，大家宁愿让王阿姨象征性地做一下卫生，也不想让自己的精神天天处于疲惫的接受坏情绪的状态，于是，不几天，勤劳的李阿姨就带着疑惑的心情“下岗”了。

## 心理学专家支招

从心理健康的角度看待情绪效应，一定要说的一点是，注意不让自己的坏情绪污染别人，也不是勉强个体一定要压抑自己的情绪。

工作中难免有郁闷的事情：早上挤不上地铁，错过了最佳路线的公交车，上班迟到；或是面对了一个不可理喻的客户；超负荷的工作，经常加班加点，没有得到相应的报酬。每个人都会面对不同的导致郁闷的工作情况，但是不要因为担心就害怕工作，拒绝工作。

同样，也不要担心郁闷。回想上次，你郁闷得“抓狂”的时候，世界毁灭了吗？

郁闷本身并不是有害的——你的郁闷不会杀人，他人的郁闷也杀不了你。只是在人们固执地坚持用那些有害的方式表达郁闷时，郁闷才能造成悲剧。

正确的方法是，不要让不愉快的情绪很容易在心头存储，可以试着深呼吸，让头脑瞬间冷静，不让坏情绪肆意侵袭你的大脑。还可以打个电话给自己生活中的朋友，和他谈谈你的遭遇，无论他能否给你实质性的帮助。不知不觉间，在倾吐的过程中，坏情绪就会疏导和排泄出来！



## 摩西奶奶效应——带薪学习，别说自己学不会

摩西奶奶效应来自于一个真实的人，那就是美国艺术家摩西奶奶，她到暮年才发现自己有惊人的艺术天才，75岁开始学画，80岁举行首次个人画展。她曾经自豪地说过这样一句富有哲理的话，那就是——上帝会帮助每一个想成功的人打开成功之门，哪怕你已经到了80岁。

这个实例说明：人类只有通过学习，才能正确认识自己，选择自己。心理学家格拉宁更是通过研究得出如下结论：“如果每个人都知道自己能干什么，那么生活会变得多么美好！因为每个人的能力要比他自己感觉到的大得多。”

这都给人们传递了这样的信息，那就是一个人内在的潜力的确是巨大的，如果不去挖掘自己的潜在能力，它就会自行泯灭。从这种意义上来说，职场就是一个人不断发掘自己另一面的过程，只要发掘出潜力，你就会发现未知的自己，和自己曾经不敢想象的未来！

工作就是学习，学习也是工作，在这个过程中，如果能够有摩西奶奶的毅力和珍视自己才华的精神，工作完全有可能成为人们喜欢做的一件事情，而人们所做的每一个工作环节，都是自己学习的机会，如果能够充分利用这些机会，在每一件事情被顺利解决的过程中，所学得的知识与技能必然有所增加。

而且，以学习的态度面对工作，还会让人们关注到其他人的优点，每一个人身上都存在着不同的优点，这些优点一旦被学习，就会在很多时候对自身有所帮助。学习别人的技术技能、工作经验，只要用心，就可以借着别人的经验让自己的能量得到更

好的发挥！

董云飞的工作是在一家外贸公司做总经理助理，但他的理想一直是做一名记者，一个偶然的机会，通过熟人的介绍，他可以进入一家民营杂志，做一名记者。这让他对于个人的职业规划有了新的方向和规划。

董云飞在大学里学的是中文专业，又做了多年的总经理助理，人情练达和文笔表达方面都不成问题，于是杂志的主编就和他电话里沟通了另外的两个问题。第一个问题是会不会摄影，第二个问题是会不会开车。

是的，对于一个专业的记者来说，主编提出的要求并不过分，因为事实证明，一名优秀的记者要是拥有了过硬的摄影功底，工作起来就会如鱼得水，为报道增色不少。而且，民营出版社的人员配置更加的经济，宁愿高薪聘用一个既会开车又会采访的记者，也不会单独为每个记者配一个司机。

不料想这两个问题让握着电话听筒的董云飞有点手心出汗，怎么办？自己非常喜欢的工作就在眼前，可是摄影和开车，他以前想过去学习这两门技术，但是都没有因为没有时间而耽搁了。不知道为什么，也许是对这份工作的渴望，让这时的董云飞突然鼓足勇气对电话的另一端说：“没问题，我会开车，也学过摄影。”

显然，杂志的主编对他的回答万分满意，不但答应让董云飞去杂志社上班，而且还应允了他最高的薪水待遇。快要挂电话的时候，董云飞很委婉地对主编提出了一个请求，那就是由于个人工作交接的一些原因，董云飞还要再过一个月才能正式去杂志社上班。

由于主编和董云飞沟通得非常畅快，于是，稍微思考了一会儿，主编也答应了董云飞的请求，这让董云飞内心暗喜，挂上电话后他马上联系摄影培训，并且安排自己第二天就马上学开车，既然自己已经承诺主编，就不能失信于人，他一定要在这一个月

让自己学会这两门技术。

通过一个月的刻苦培训，摄影和开车董云飞都可以及格了，他终于有自信去面对主编了，而且，庆幸的是，刚踏入工作的第一个月并没有需要独自开车外出采访的情况，正好趁着这短时间，董云飞考取了驾照，为自己的职业铺就了一条“无忧路”。

## 心理学专家支招

在工作中，不要轻易说自己不会某项技术，因为很多时候，当你承认自己不会的时候，往往就接受了自己的这样的一种状态。任何技术，都是通过后天的学习得来的，所以先承担下来，也直接给自己学习的压力和动力。

拿开车来说就是如此，如果一个人面对的工作岗位要求是会开车，而他却因为自己不会开车，觉得条件不符合而直接放弃，另找工作，那么他就会永远不会开车，永远绕开要求会开车的好工作，而选择并不如意的工作。这将是多么可惜的错误。对于技术，一个人要有自信，这种自信不是以为自己什么技术都会，而是相信自己通过学习，什么技术都可以学会。

不但对于自己未知的领域要保持这种学习力，对于自己非常熟练的工作也要保持这样的学习力，在同一个问题上可以尝试着采取更好的方法，和尝试在自己的工作岗位上做出新的突破。

同时，在自己不断学习，表现良好的时候，可以适时地给自己一些奖励，无论程度如何，就是要放纵自己一下，对自己取得的成就表示肯定，再回头看看你付出的那些艰苦努力，这样就可以激励自己走得更远。还可以将自己的进步告诉家人和朋友，让他们为自己骄傲，为未来增加信心！

## 权威效应——做好自己，轻松管理别人

权威效应，又称为权威暗示效应，指的是一个人如果地位高，有威信，受人敬重，那他所说的话及所做的事就容易引起别人重视，而且人们容易相信他说的话都是正确的，也就是“人微言轻、人贵言重”。

美国心理学家们还曾因此做过一个实验：他们在给某大学心理学系的学生们讲课时，向学生介绍一位从外校请来的德语教师，说这位德语教师是从德国来的著名化学家。试验中这位“化学家”煞有介事地拿出了一个装有蒸馏水的瓶子。

“化学家”说这里面有他新发现的一种化学物质，有些气味，请在座的学生闻到气味时就举手，结果多数学生都举起了手。蒸馏水本身是没有气味的，那为什么多数学生举手，就是由于这位“权威”的心理学家的语言暗示而让多数学生都认为它有气味。

其实，权威效应在生活中普遍存在，人们总认为权威人物往往是正确的楷模，服从他们会使自己更有安全感，增加不会出错的“保险系数”，而且人们对于超群的人都有崇拜心理，人们总认为按照权威人物的要求去做，会得到各方面的赞许和奖励。

举个简单例子来说，如果你是公司人事部的职员，公司交给你一个任务，让你给员工招聘一个讲师，在讲课内容差不多的情况下，一个是从民企出身的讲师，一个是从跨国公司出身的讲师，你会选哪个讲师？

选了那个看起来简历不错的跨国公司出身的讲师，即便是做砸了，也可以和老板和学员交代：这个讲师毕竟是大公司出来

的，讲得不好只能说明培训行业水平低。如果选了民企出身的讲师，万一做砸了，你就没有办法和公司老板交代，因为这就是你选人的失误。

这是最直观的权威效应的作用。对于个人来说，在职场中不要轻易去质疑权威的地位，应该先学会别人的优点，再规避别人的不足。

丁小圆是一个做事非常勤快的小助理，但是有时候，她经常给她的领导许总惹一些小麻烦。

有一次，许总让她打印开会用的文件，她打印好了之后，就去送给领导，路上不小心又把文件掉在了地上，文件是许总开会急需的，于是，丁小圆就马上手忙脚乱地将文件捡起来。领导开会的时候看着稿子，发现出了问题，丁小圆打印的时候非常粗心，没有添加页码，而且，因为稿子曾洒落一地，许总给大家讲文件的时候，只能临时组织文件，重新标记页码，在公司各位重要的领导面前耽误了时间。

知道了这件事情之后，丁小圆非常心虚，可是许总并没有责怪她一句，而是在下次打印的时候，亲自在小圆面前操作示范了一遍，丁小圆发现一个位高权重的领导，细心和专注的时候更加值得尊敬。

许总在电脑里首先按照打印文档的内容更改了文件名字，方便查找，然后添加页码后打印，文件打印好，许总又拿起订书器装订。

许总把一枚订书钉钉在文件左上角四十五度角的位置上，而且还告诉小丁，这样装订，首页的纸张就不容易脱落，也便于阅读，还不浪费订书钉。

看到上司的细心，丁小圆以后整理文件的时候都非常认真，她不再让所有的 word 文档散乱地放在电脑桌面上，而是认真地归纳整理手头工作，再也没有丝毫的松懈。

还有一次，许总让丁小圆找其他部门帮助查找一份数据，丁

小圆到了那个部门，直接对负责此事的方方说：“我需要一份某某数据。”

没想到，方方居然没有抬头看她，就直接回答她：“现在没有时间查。”

丁小圆抬高了声音说：“许总让我来找数据的。”

方方更加强硬地说：“不论谁安排的，我现在就是没有时间。”

丁小圆怒气冲冲地回到办公室，找许总告状，没想到许总听完后，并没有生气，只是平静地安排另一个女孩张静雅陪丁小圆找方方。

丁小圆悄悄地跟在张静雅的后面，张静雅到了方方那里之后，先对方方表示，这份数据对于自己部门的重要性，要感谢方方帮助查找数据。其次，张静雅还向方方解释说：“许总本来是想亲自过来取的，但是因为他要准备一份会议资料，特别忙，所以就没有来。”

没想到，方方一脸和气地说：“没关系，许总太客气了，我手头工作也有点多，没关系，我还是先帮你们查数据吧。”就这样，十分钟后，张静雅和丁小圆顺利地拿着数据回来了，丁小圆也从张静雅的示范中学到了重要的一课。

## 心理学专家支招

企业中，一个优秀的领导就是企业的权威，领导有时候会利用“权威效应”，用自身的行为去引导和改变下属的工作态度，这往往比命令的效果更好。

作为员工，也要善于学习领导的优秀品质，而且，要能从优秀的同事身上学习。当然这里要注意的一点是，不要因为别人的示范，就滋养自己的惰性，要知道别人的示范正是自己的不足。

与其羡慕别人的影响力，不如通过学习，来打造自己的影响

力，例如工作进程中，突然遇到一个棘手的问题，领导和各位优秀的同事都在积极想办法。那么，作为个人，无论出于公司的哪个阶层，都应该强迫自己像公司的大人物一样思考问题，这样才能在工作中保持顺畅和积极的态度！



## 蘑菇效应——想哭，成功了再哭

蘑菇效应是这样一种现象，那就是蘑菇长在阴暗的角落，得不到阳光，也没有肥料，自生自灭，只有长到足够高的时候才开始被人关注。可是，到那个时候，它自己已经能够照到阳光了。这种现象被人们称为蘑菇效应。

对于这种现象，进入职场的人更是“于我心有戚戚焉”。每一个刚参加工作的人几乎都经历着这样的一个过程，那就是总是先做一些不起眼的事情，而且得不到重视。当默默无闻地工作一段时间后，如果工作出色就逐渐被人关注并得到重用，如果工作不出色就逐渐被边缘化，不得不结束这段职业生涯。

从不同的角度来分析，蘑菇效应有着自身的弊端。例如，磨炼对于一些真正有才华、有抱负的年轻人，可能耗费一生中最美好的时光，甚至有可能因不受重视，得不到合理的重用和必要的指导和提携，而最终被埋没。

但是，从大部分人的成长轨迹来看，每个人都要从磨砺中走来，蘑菇效应是一个人“蜕壳羽化”前的一种磨炼，它对人的意志和耐力的培养具有促进作用，可以消除一些不切实际的幻想，从而使人更加接近现实。要是一份工作，你付出了最大的精力，但是还没有成果，那么就不必再坚持，蘑菇效应能够帮助人们更加理性地思考和处理问题。

处于蘑菇生长阶段的人，孤立无援的心情是非常痛苦的，不是人情冷漠，而是因为在职场，每个人的工作任务和压力都是非常巨大的，没有谁愿意和有力量去承担另外的一个人的工作培训和心情照顾。

在职场，不是每一滴泪都能获得同情，想哭的时候，一定要记得先爬起来，成功了，再哭，因为成功者的泪水才更动人！

吴主管是员工们亲切的老大哥。

但是对于员工的管理，他却从来都不偏袒，他认为很多时候，越是那些娇弱的小女孩，越需要在公司中得到锻炼和成长。

有一天，吴主管忙了一上午，中午的时候非常疲劳，饭都没有吃，就把办公室的沙发床放下来，准备休息一会儿。

就在这时，有人敲门，吴主管只好强撑着打开了门，心想不论什么事马上解决完就可以休息了。

不料，进来的是财务的一个小会计兰芬，兰芬直接坐在沙发上，就开始对着吴主管哭诉，说着说着，眼泪就流了下来。吴主管终于听明白了怎么回事，原来是财务处的一位老同志批评了她，因为兰芬搞错了一笔账，老同事说，账搞错了是不可原谅的，如果年纪轻轻就开始马虎，将来年龄大了，账多了记不清就会有更大的麻烦。

兰芬本来希望那位老同事可以悄悄地替自己遮掩，没想到在大庭广众之下，就这么严重地批评自己，让兰芬非常的难看，于是兰芬来找吴主管，想请吴主管帮忙给自己调换个工作岗位。

吴主管就耐心地问：“兰芬，你想去哪个岗位呢？”

兰芬想了想说：“财务的责任太大，我想去车间做统计会计。”

这句话给了吴主管很大的刺激，开始的时候，他觉得老员工虽然做法正确，但是毕竟兰芬是女孩，这样的磨炼可能让兰芬一时接受不了也情有可原，但是听到兰芬说，不想做财务，因为要担负责任时，他对兰芬的同情便烟消云散了。

吴主管想，车间统计员难道就不需要责任感，不需要承担吗，工作中谁没有失误的时候，但是失误了就要承认！如果统计会计把产品数量给搞错了，更会直接带来更大的经济损失，于是，吴主管强压着自己的脾气，对兰芬进行了一个多小时的解

劝，总算安抚了兰芬那“受伤的心”，让兰芬回到工作岗位好好工作，用实际行动赢得同事们的尊重。

可是，困顿的吴主管牺牲了可以好好休息的中午，心情其实也非常糟糕，他想，现在的小女孩，经受不了磨炼，总想永远被人哄着，也不考虑别人的感受，就像自己，白白为此牺牲了一个养精蓄锐的中午。那一刻，吴主管就想清楚了，无论怎样，一定不会轻易给兰芬调岗位。其实兰芬也应该庆幸遇到了一个严格的老同事，这样的磨炼会让她逐渐懂得如何承担一份工作！

## 心理学专家支招

职场不相信眼泪，职场也没有男女之分，在老板眼里，只有能为公司创造价值的员工和浪费公司资源的员工。虽说眼泪是女性的天性，但是这对于女性的工作则是没有好处的，只能让老板在工作上对她失去信任，一点小小的困难都不能够独自面对，还怎么能独当一面呢？

对于男性来说同样如此，在上司面前不用说流泪，就连叹气，都会暴露自身的懦弱，让你的上司对你绝望透顶。只有成功了，站在顶端，再去流泪，再去讲当年的坎坷，才会打动别人。

不但对于上司，在同事面前也不要流泪，这样的做法如同指责谁让你受了不白之冤，让你承受了不该承受的委屈。所以，当你处于蘑菇阶段的时候，请一定收起眼泪，接受磨炼，用明日的成功证明一切。

## 蝴蝶效应——绕过家庭被“职业了”的怪圈

蝴蝶效应最早是美国麻省理工学院气象学家洛伦兹发现的一种现象，为了预报天气，他用计算机求解仿真地球大气的13个方程式。为了更细致地考察结果，他把一个中间解取出，提高精度再送回去。

当他喝了杯咖啡回来再看时竟大吃一惊：本来很小的差异，结果却偏离了十万八千里！计算机没有毛病，于是，洛伦兹发现了新的现象，这就是“蝴蝶效应”，并且进行了这样的一种描述，那就是亚洲蝴蝶拍拍翅膀，将使美洲几个月后出现比狂风还厉害的龙卷风！

蝴蝶效应在人的心理上同样适用，一个坏的微小的机制，如果不及时地加以引导、调节，会给社会带来“风暴”式的危害；当然，一个好的微小的机制，只要正确指引，经过一段时间的努力，也会产生积极的轰动效应。

很多现象都是如此，人们有时候往往预见不到事情之间的联系，有一个关于英国国王理查三世的史实，讲的是理查三世要进行一场战争，派了一个马夫备好自己最喜欢的战马。马夫催促铁匠钉好马蹄铁，可是当钉了三个马蹄铁后，发现没有钉子来钉第四个马蹄铁了。

马夫就让铁匠匆匆将第四个马蹄铁安上去，虽然他们都知道这个马蹄铁不够牢固，但是他们没有想到这会影响到一场战争。理查策马扬鞭的时候，一个马蹄铁掉了，战马摔倒在地，理查也从马背上被摔下来跌到地上。

他没有马骑了，他的军队已经分崩离析，士兵们自顾不暇。

不一会儿，亨利的士兵俘获了理查，战斗失败了。人们就用这几句话来概括——失了一颗马蹄钉，丢了一个马蹄铁；丢了一个马蹄铁，折了一匹战马；折了一匹战马，损了一位国王；损了一位国王，输了一场战争；输了一场战争，亡了一个帝国。

在职场中，同样也是如此，很多人没有意料到的一点是，情绪具有暗示感染力，这种感染力的作用如同蝴蝶效应一样巨大，它会向四周辐射，影响很多事情的走向。如何对待工作，应该像一位名人说的：“你可以把工作效率带回来，却不应该把工作情绪带回来。”

韩彬是一名程序员，他的妻子给他起了个外号叫“懂了吗”。

因为平时工作压力比较大，所以他回家对待妻子和孩子，经常没有耐心，“懂了吗”就成为他节约时间的口头禅。这让家人非常头疼，但是他没有精力考虑这么多，因为不论技术更新还是产品竞争，都需要很多时间和精力，为了工作，韩彬不想让自己分心，考虑过多的事情。

有一次，公司有任务进行封闭开发。封闭是相当紧张的，整个项目组在客户那边的一个楼层进行开发，晚上住在附近的一个宾馆里。工作时间是早上8：30到晚上22：00，虽然公司提示说最晚不要超过22：00，但实际的情况是，经常很多人都干到后半夜。

韩彬也数次到凌晨才撤退，还好回宾馆的路上有个通宵的粥馆，可以吃点东西，回去洗澡休息。几个月的封闭开发让他各种各样的疲劳症状开始出现。

终于，项目开发完毕可以回家了，韩彬回到家想彻底放松休息一下。可是，一回家，孩子就缠着他，韩彬非常疼爱孩子，但是工作的劳累让他毫无心情，后来，他倒在床上就要睡觉，孩子对他说，头疼得厉害，韩彬摸了摸孩子的头，没有发烧，以为孩子找借口想让自己陪他，于是心情更加糟糕，不但没有理睬孩

子，还发火让孩子赶紧闭嘴。

不知道睡了多长时间，韩彬被妻子的惊叫声吓醒了，原来妻子下班回家的时候，发现孩子突发高烧，并不停地抽搐，后来两人赶紧将孩子送往医院，因为妻子发现得及时才挽救了孩子的生命。

这件事情发生之后，妻子果断地和韩彬办理了离婚手续。韩彬一直以为如果没有家庭的拖累，就可以很投入地工作，但是，事情真的发生了，韩彬才发现他的人生进入了低谷期，当真正的打击来临的时候，工作能够转移注意力只是一种想象，韩彬最终失去了一切。

## 心理学专家支招

从心理学的角度来说，人是有情感需要的动物，这里要给那些在职场拼命的人们说的是，有的时候，你的确暂时的赢得了工作，但是如果长期忽视家庭，有一天，一种巨大的心灵空虚反而会突然袭来，让人措手不及，那时候，工作受的影响，将会更加巨大。

所以，不要让自己的家庭被“职业了”，下班回家不要想着工作的事情，也不要把工作的情绪带回家，对家人不理不睬和大发雷霆，同样都是伤害。大家可以采用这样一种方法把工作留在办公室，那就是每天工作都做完了，不必急着回来，在办公室里可以先安静地梳理一下自己的情绪，可以想象遭遇的不公正是一块橡皮、同事的欺骗是一颗图钉、客户的无理取闹是一张废纸，然后把工作中所有的遭遇想象成自己办公桌上随处可见的东西。

最后，找一个纸袋，用这个大纸袋，把所有这些象征着恶劣情绪的东西全部收起来，收起来之后就把它锁在办公室抽屉的最底层，然后，起身回家，永远不再想那些困扰自己的事情。

## 缄默效应——犯了错，沉默就是错上加错

缄默效应在人们的生活中很常见，指的是在人与人交往的过程中出现的沟通不良，导致信息传输失败。

在职场上来说，这是很危险的，错误是一个获得信息的来源，如果能正视，就可以知道下一次应该注意避免什么失误了，职员在工作上犯了错误后，因为害怕上司的威严而保持缄默，这样上司便得不到正确的信息，就会直接导致员工与领导之间关系内心的恶化，还会因为错误得不到及时纠正而造成以后的重大损失。

所以，从领导的角度来看，不应该过多地给下属施加压力，当下属出现失误的时候，既然错误已经出现，也不必横眉冷对，丧失了领导的风度不说，还不能解决实质性的问题。

作为员工，谁都不想犯错误，但是错误对于任何人都无法避免，重要的是，用什么样的态度来面对和处理错误。无可置疑的是，如果对错误保持缄默，就会导致错上加错。第一个错是工作失误，第二个错则是工作态度。所以，从本质上来说，错上加错，就等于用一个更大的错误掩盖原本的小错误。

更不能在出现工作失误之后，不是装作毫不知情，就是把责任往别人身上推，以逃避或隐瞒失误。如果这样，那这个错误不仅没有任何价值，而且会像雪球一样越滚越大，最后有可能铸成大错。

董弦歌是一个非常单纯的女孩，在公司里，同事们也非常喜欢她。



可是，发生了这样一件棘手的事情，那就是发工资的时候，她发现自己的工资卡上多了一千块钱，刚看到钱的时候，她马上给人事部的同事打电话，后来人事部的同事悄悄把董弦歌约出公司，对她说：“这个事情我们私下解决就可以了，不要声张，也不要告诉别人，工资卡多打了一千，你悄悄收下，就当作自己什么都不知道就可以了。”

董弦歌听完后，点点头，机械地回到了工位，当然，对于董弦歌来说，多出来的一千块钱，可以做很多事情，可以支付自己的生活费，还可以买自己心仪已久的外套和靴子，可是，这笔“意外之财”，总是让董弦歌心里不踏实。

董弦歌非常想 let 公司把钱收回，但是她也怕如果说出去了，会计和人事部的人会比较难做事。于是， she 就把这件事情告诉了自己的母亲。她的母亲长期做行政工作，而且工作经验非常丰富。母亲听到这件事情之后，不但没有同情，还立即批评了董弦歌。

母亲对董弦歌说，如今她和人事职员 的沉默就是对公司的伤害，而且，她承担了不该是自己承担的 错误，如果公司查出来这件事情，首先会认为是人事部和财务部门的失误所致，但不会觉得他们有什么大的问题，毕竟工作中出现一些差错是难免的。

但公司会如何看待董弦歌呢？会把她当做一个多拿钱又不主动交出来的员工，这可是个诚信问题，该员工在公司里就会被定性为不够诚实，不注重公司利益，为了钱和私欲没有原则。

母亲一说完，董弦歌就知道这件事情里，谁将受到最大的伤害，但她还是问了母亲，如果单位里没有人发现这件事情，还有必要向领导汇报吗？母亲说，公司可以给员工发上万元的奖金，应该不会出现这种财务上的纰漏，如果公司能够让这种纰漏存在，这个公司也不会发展壮大。

这时，董弦歌明白了自己不该保持沉默，而且，她也应该劝人事部的同事主动承认错误，如果沉默下去，就会因为惧怕批评，把一件小的错误酿成不可挽回的失误。

果然，在主动承认错误后，人事部的同事和她同时都把心放了下来，董弦歌也让大家对她继续保持了良好的评价。

## 心理学专家支招

从心理学的角度来说，人都有趋利避害的心理，当工作出现失误之后，惧怕领导的威严而不敢汇报、选择沉默是一种正常的反应，甚至还有有的情况是给自己找借口，似乎无法控制的原因才导致出现失误。

而实际上，当工作中出现失误，能够意识到自己确有责任时，态度也许就理智多了，对于工作失误，可以认真想一想自己是否把该做的事都做好了，是否努力到最大程度。也应该诚实地将已发生的事如实告诉上司，因为通过一个人对自己失误的态度，可以看出他对待工作的热忱程度和一个人的人品。

工作中一旦出现失误，就要坦诚而又尽快地向领导汇报，下一次也能避免同样的错误。要相信，领导也不是圣人，他也会有失误的时候，他绝不会因员工偶尔出现的失误改变对员工的看法。

主动道歉，既是一种品德，也可以说是一种有效的工作方法，反而能反映出为人的诚实，如果偷偷隐瞒，不仅不会带来任何好处，相反，它有可能让人感到内疚，产生强烈的工作负担和心理压力，有百害而无一利。

## 酝酿效应——把“放下”放入你的经验口袋

酝酿效应来源于古希腊阿基米德发现浮力定律的一个事例，国王让人做了一顶纯金的王冠，但他又怀疑工匠在王冠中掺了银子。国王只能是怀疑，但是却没有办法验证，因为这顶王冠与当初交给金匠的金子一样重，谁也不知道金匠到底有没有捣鬼。

国王把这个难题交给了阿基米德。阿基米德为了解决这个问题冥思苦想，他尝试了很多方法，但都失败了。索性，阿基米德不再思考这个问题了，有一天他去洗澡，他一边坐进澡盆，一边看到水往外溢，同时感觉身体被轻轻地托起，他突然想起了国王的王冠问题，于是，运用浮力原理解决了这个问题。

心理学家就把这种现象称为酝酿效应，在生活中，人们解决问题时，也可以运用这个效应，不要着急和勉强自己马上找到问题的答案，遇到难题的时候，可以尝试把难题放在一边，放上一段时间，满意的答案可能就会不经意地出现。

心理学家分析，人们容易在休息的时候突然找到答案，是因为那时消除了前期的心理紧张，忘记了个体前面不正确的、导致僵局的思路，而进入创造性的思维状态。

这让我联想到这样的一个道理，一位教授上课前手里拿着一只盛着一些水的杯子。他举起杯子，让所有的学生都看到，然后问道：“如果我把它像这样举几分钟，会发生什么事情呢？”

所有的学生摇头，教授接着问，如果举一个小时会发生什么事情呢？学生回答说：“老师，你的手臂会疼痛起来的。”

教授又接着问：“如果我把它举一天会怎么样呢？”另一个学生赶紧说：“你的手臂会变得麻木，肌肉严重拉伤和麻痹，最

后你肯定得去医院。”教授很满意地问道：“在这期间水杯的重量发生改变了吗？”

“没有！”大家一致回答，教授停顿了一下又问道，“在我手臂开始疼痛之前，我该怎么办呢？”大家说：“应该放下！”

教授说：“生活中遇到的问题正如这个现象。你把它们在脑子里掂量几分钟，好像没有什么大不了的。但如果想一天，你的大脑就会疲劳，更不会有答案，应该把问题放下。这样，你第二天醒来一身轻松，精神焕发，就能够应对可能遇到的任何机遇与挑战。”

所以工作遇到难题的时候，也不必苦苦埋首于案卷之中，不妨把问题放下，创造放松的状态等待迎接答案。

姜廷佳是一名摄影师，他知道对于摄影师来说，顾客的满意就是最高的鼓励。

所以，他遇到问题的时候，总会投入地考虑很久，可是效果并不好。有一次，他给一个大家庭拍全家福，由于拍照的时间有点长，有很多老人撑不住，每当姜廷佳喊完“一、二、三”，然后给大家拍照，总有人闭眼睛。

反复试了好几遍，冥思苦想也没有办法，最终拍的照片还是不尽如人意。

这个问题就搁置了下来，突然有一天，他在生活中受到了启发，他突发奇想，既然喊“一、二、三”，大家总有人闭眼，那么为什么不先让大家闭上眼睛等待，等喊到“三”的时候，再让大家把眼睛睁开来。

果然，采用了这个办法后，拍照的时候，再没有出现过有人闭眼睛的现象，这个好办法就是姜廷佳在不经意间想出来的。

从此，作为一名摄影师，发现了问题，他就记在心里，不再心急如焚，勉强自己一定要找到答案，而是在生活中酝酿，不知不觉答案出现的时候，他就马上总结，然后施行。

姜廷佳的技术越来越精益求精，所以当他给女性拍照片的时

候，对照片的要求也开始提高，他感觉很多女性在笑的时候非常的不自然，可是，他知道一时着急，也想不出什么好的办法。

有一天，他陪自己的小侄女玩的时候，小侄女不小心摔了一跤，毕竟是孩子，小侄女爬起来的时候眼上还挂着泪滴，但是不一会儿，就破涕为笑了。这个场景，被姜廷佳深深地储藏在脑海里。

突然，他又找到了一直要找的答案，当女性拍照笑容不自然的时候，不妨先让拍照人事先皱一下眉头，等到闪光灯要亮的瞬间再去笑。表情的变化丰富起来，笑容也自然了。

就是这样在生活中发现问题，放下问题，再慢慢地找到答案，让姜廷佳成为当地小有名气的摄影师！

## 心理学专家支招

经常听到有人抱怨，工作很烦的时候，每走一步都有沉重的包袱压得人喘不过气来。但是很少有人想到，真正让人们疲惫不堪的不是肩上的负担，而是人们太急于找到问题答案的心理。更可怜的是，很多时候一个不太重要的问题，居然也让人们困惑不安，心理紧张得找不到方向。

当一个人心理紧张的时候，很难思考到问题的答案。如果在工作中出现了棘手的问题，不论问题有多急，都不能表现出慌乱的神态，这样的神态会让领导和同事失去信任。

正确的做法是，只要冷静思考半小时，答案就会自然浮现在你的面前。当然，当冷静半小时还是没有答案的时候，请相信我，那时候，你就一定需要等待酝酿效应为你揭开答案。

## 淬火效应——当你遗忘，别人也会遗忘

淬火效应来源于金属的一种反应，金属工件加热到一定温度后，浸入冷却剂如油等物质中，再经过一段时间的冷却处理，金属的性能会更好、更稳定。通过这一现象，我们可以得到这样的启发，那就是人的成长过程中，需要跳过一些障碍，几经锻炼，心理才会更加趋向成熟，心理承受能力也会变得更强。在人和人的接触中，也是如此，对于麻烦事或者已经激化的矛盾，不妨采用“冷处理”，放一段时间，思考会更周全，办法会更稳妥。

职场中，再老练的人也是从青涩一路迈着挫折走过来的，经历挫折的时候，要学会用冷处理的方法，因为从心理学的角度来说，挫折，是人们为实现预定目标，遇到不能克服的阻碍，所产生的一种紧张心理和情绪反应，是一种消极的心理状态。

只有排除掉消极感，才能看到前方的路。对于职场人士来说，应该给自己一张在职场的厚脸皮，只有这样，失败才不是句号。不要总是沉迷在自己的失误中，耿耿于怀，应该记住教训，遗忘挫折，这样才不会无意地放大痛苦，而且，只有当你做好一切，遗忘过去的羞辱之后，别人也才会遗忘。

冯朗大学毕业之后，就到了一家当地著名的私企当秘书，虽然被称作秘书，但是他心里一直非常的郁闷，他感觉自己就像是秘书的助理。

因为有个老秘书在，这位老秘书又和领导非常的贴心，领导的大部分发言稿都是由老秘书去写，而冯朗堂堂大学毕业生，居然只是做一些打印、复印之类的无聊工作。

终于有一天，那位老秘书生病了，没有来上班，正好领导需要一篇发言稿，冯朗想，机会来了，于是他发挥自己的中文特长，将一篇简单的发言稿写得文采斐然，妙趣横生。写好之后，老板忙于事务没有看稿，时间到了便匆匆拿起稿子，照本宣科。

谁都没有料到，正是冯朗文采斐然的演讲稿，让领导当众出丑，领导一连读错了好几个字，引起哄堂大笑。开完会之后，领导就没有再正眼看过冯朗，这让冯朗的自信心受到了严重的打击。

很多朋友私下都安慰冯朗，说这不是他的错。领导读错了字，是领导的错误，不要拿别人的错误惩罚自己！

开始的时候，冯朗也是这么认为，可是，老秘书回来了，领导又给老秘书布置了一个任务，原来还有一篇发言稿要写。

冯朗不服气，悄悄和老秘书要了发言稿“学习学习”，当看到老秘书写的发言稿的时候，冯朗的汗珠一滴滴从额头冒了出来。

这个发言稿写得文笔平平，毫无精彩之处，可是特别的是，很多稍微复杂的字后面都有括号，括号里写的是简单的谐音字，这样就是为了方便领导阅读。冯朗这时懂得了差距在哪里，知道自己不是一个合格的秘书。因为秘书的基本条件就是吃透领导，正是对领导了解不够，才让领导出了洋相。

从这件事情开始，冯朗真正地意识到了自己的不足，后来，他谦虚地跟着老秘书学习，学习每一个值得学习的细节，认真地改进自己的工作方法。老秘书也发现冯朗变得非常认真和谦虚，有要提醒的地方他就主动告诉冯朗。

终于不到一年，当冯朗不会在工作中出现问题的时候，老秘书顺利退休，领导也没有记恨冯朗那次给他带来的麻烦，而是非常相信冯朗，让他成为了真正不可替代的秘书。



## 心理学专家支招

人们总是为日常生活、工作琐碎而忙碌，工作中难免有失误和不足的地方，关键在于人们在失败面前，不能一蹶不振，自暴自弃，应该找出原因，为成功做好准备，这是一个人能否取得成功的根本所在。

对于失败，如果一个人不能正视自己的错误，而是找借口，或者总是沉溺于自己的失败，把别人的嘲笑当作一个过不去的坎，那么这个失败就真的成为一个过不去的坎，到最后，别人也真的会记住这个人所有的失败。

正确的做法是不要耿耿于怀于自己曾经犯下的错误，因为，人都是只看眼前的，当一个人已经历练得非常成熟的时候，人们就很容易忘记他过去的傻事，对于困难，要学会辩证思维，找到困难积极的一面。

只要是不可避免的事实，就要在思想上首先适应它，然后想办法改善它或避免更坏的事情发生。不为打翻的牛奶而哭泣，未来的路才会有希望。

## 破窗效应——失误可以被原谅，更会被人记在心里

破窗效应来源于美国斯坦福大学心理学家菲利普·辛巴杜在1969年做的一个实验，他找来两辆一模一样的汽车，把其中的一辆停在加州帕洛阿尔托的中产阶级社区，而另一辆停在相对杂乱的纽约布朗克斯区。

停在布朗克斯的那辆，他把车牌摘掉，把顶棚打开，结果当天就被偷走了。而放在帕洛阿尔托的那一辆，一个星期也无人理睬。后来，辛巴杜用锤子把那辆车的玻璃敲了个大洞。结果呢，仅仅过了几个小时，它就不见了。

后来政治学家威尔逊和犯罪学家凯琳根据这样一个实验，提出了“破窗效应”，也就是说如果有人打坏了一幢建筑物的窗户玻璃，而这扇窗户又得不到及时的维修，别人就可能受到某些暗示性的纵容去打烂更多的窗户。久而久之，这些破窗户就给人造成一种无序的感觉。结果在这种公众麻木不仁的氛围中，其他人也会感染上这样的一种“破罐子破摔”的情绪。

对于职场来说，没有哪个追逐发展的领导不重视“破窗效应”，所以他们会更加谨慎员工在工作中所砸的每一扇玻璃，当一种触及管理灵魂的碎片出现的时候，就一定会留在领导的心里。

对于个人发展也同样如此，一个坏的碎片，就如同人走路时，平地踩空一格，然后事情就会失去控制。商场又常如战场，见招拆招中，一招出错，心浮气躁间，接下去便成为“招招错”。

赵立明是一位幼教工作者。她工作多年，而且被幼儿园评为最优秀的幼儿教师。

很多从事这个行业的人，在幼儿园小朋友哭闹的时候都会有心烦意乱的感觉，但是赵立明从来没有对孩子们发过脾气，也非常热心，业余时间总是研究蒙台梭利教具的使用，给小朋友们做很多好玩的游戏。

有一天，她看到教室空白的墙壁，便决定把很多适合幼儿看的图画挂在那里，于是，在让小朋友玩玩具的时候，赵立明就动手准备挂图画，她找了一下抽屉，没有找到双面胶，只找到一盒图钉，于是她决定用图钉将图画钉在墙上。

图片准备好了，赵立明就找出几个图钉开始钉图画，有的孩子就在下面瞪着大眼睛看着，钉着钉着，赵立明手没抓稳，掉下一个图钉来，可是没听见响，于是赵立明就问孩子们：“看见图钉没？”

可是孩子们都没有看到，于是赵立明就接着钉图片。过了不一会儿，幼儿园的园长来班级检查，发现有一个叫小帆的孩子，正从地上捡起一个图钉，放在小桌子上玩！这可吓坏了园长，她立即冲了进来，大声地批评了赵立明。

她说：“赵老师，身为一名从事幼教工作多年的老师，您不该不明白，孩子的特点是生性活泼好动，对新事物感到好奇，所以，无论何时何地，教师的眼睛都要学会观察到每一个幼儿，而你，在班级里只有你一个老师的时候，就开始钉图片，而且，我还发现有个孩子手上有图钉，万一孩子吞了图钉，或者被图钉扎了手，这个责任是我们无法承担的，墙即使是空白的，也没关系，如果哪一个孩子出了大问题，你我的一生都将良心不安……”

赵立明从来没有遭遇过这样严厉的指责，她哭了，工作了几年时间，她获得过极高的赞誉，也有过不尽如人意的地方，但从没有人对她说这么严重的话。可这一次不同，她知道自己的确犯了严重的失误，后来，每当领导强调幼儿教育的安全问题的时

候，虽然领导是不点名地讲述“图钉的安全隐患”，但是每当讲起这个事件，她都如坐针毡，而且，每次讲完这个问题，领导总是很有意味地给她递来一个嘱咐的眼神！

这样几次之后，赵立明终于觉得很痛苦，而且无法抹去那件事情在心里留下的阴影，于是她辞职了。一个曾经最优秀，有前途，有爱心的老师，因为一枚小小的图钉，改变了自己一生的职业选择！

## 心理学专家支招

一间房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其他的窗户也会莫名其妙地被人打破；一面墙上如果出现一些涂鸦没有清洗掉，很快就有更多的人往墙上涂满乱七八糟、不堪入目的东西。相反，在一个很干净的地方，人们会很不好意思扔垃圾，但是地上一旦有垃圾出现，人们就会毫不犹豫地跟着随地乱扔垃圾，内心也没有罪恶感。

走向职场，每个人都不能纵容自己。纵容自己，就是给自己错误的机会。任何一种不良现象的存在，都在传递着一种信息，这种信息会导致不良现象的无限扩展，所以必须高度警觉那些看起来是偶然的、个别的、轻微的过失，如果对这种行为不闻不问、熟视无睹、反应迟钝或纠正不力，自己就会去打烂更多的“窗户玻璃”。

而且，做任何事和任何工作的时候，我们都要给自己一把标尺。尤其要强调的一点是，任何工作都有其核心的任务。例如，财务工作就一定不能贪图金钱；幼儿教育工作就一定注意“保教结合，以保为主”等职业基本准则。如果违背原则，那么这个失误可以弥补，但同时也会被人们记住，影响自己的长远发展。

## 责任分散效应——用责任感，成就自己的不可替代

责任分散效应还有个名字叫做旁观者效应，指的是对某一件事，如果是单独的一个人被要求去完成，这个人的责任感就会很强，会作出积极的反应。但如果是要求一个群体共同完成任务，群体中的每个人的责任感就会很弱，这时候就会出现这样的现象，那就是单独的个人面对困难或遇到责任时往往会退缩，容易寄希望于别人多承担点儿责任。

有这样的一个事例很能说明问题，那是1964年的某一天，在美国纽约郊外某公寓前，一位叫朱诺比白的年轻女子在结束酒吧间工作回家的路上遇到凶手。当她绝望地喊出“有谁救救我”的时候，附近住户亮起了灯，打开了窗户，凶手吓跑了。

可是当一切恢复平静后，凶手又返回作案。当她又喊叫时，附近的住户又打开了电灯，凶手又逃跑了。

当她认为已经无事，回到自己家上楼时，凶手又一次出现在她面前，将她杀死在楼梯上。在这个过程中，尽管她大声呼救，邻居中至少有三十几个人到窗前查看情况，但是遗憾的是却没有一个人来救她，甚至无一人打电话报警。这件事引起纽约社会的轰动，也引起了社会心理学工作者的重视和思考。人们也把这种众多的旁观者见死不救的现象称为责任分散效应。

从本质上来说，这种现象不能仅仅说是众人的冷酷无情，或道德日益沦丧的表现。因为在不同的场合，人们的援助行为确实是不同的。当一个人遇到紧急情境时，如果只有他一个人能提供帮助，他会清醒地意识到自己的责任，对受难者给予帮助。如果他见死不救会产生罪恶感、内疚感，需要付出很高的心理代价。

而如果有许多人在场的话，帮助求助者的责任就由大家来分担，造成责任分散，每个人分担的责任很少，旁观者甚至可能连他自己的那一份责任也意识不到，从而产生一种旁观者的心理，对于公司来说，每个领导者都害怕这样的一个现象，那就是谁都只管自己的事。

飞机上发生了这样的一件事情，一个年轻的空乘不小心把水洒在了旅客的身上，旅客穿着湿乎乎的衣服当然非常难受，自然就开始发火，质问这名空乘是怎么回事。

看到旅客的愤怒之后，这名年轻的空乘更加紧张了，她其实很想用毛巾给旅客擦拭一下，但是又害怕旅客更严厉的呵斥，所以，就很客气地对顾客说：“先生，对不起，刚才我不是故意的。”

听到空乘说自己不是故意的，这让旅客更加生气了，他直接开始发脾气，说：“我穿着湿乎乎的衣服有多难受，你一句不是故意的，我是不是就该老老实实地干受罪？”

这时，年轻的空乘又开始道歉，可是这时候说什么，这名乘客也听不进去了，他的心情越来越糟糕，并且扬言一定要投诉这名空乘。

这时候，另外一名空乘看到当下的情况，并没有因为惧怕顾客的指责而赶紧躲起来，而是马上快步走了过来，主动尝试帮助同事化解这个情况，她俯身对旅客说：“先生，真对不起，把您的衣服弄湿了，这是我们工作的失误，您先消消气，我可以帮您擦一下湿衣服吗？”

然后，这名有经验的空乘马上对旁边惹祸的空乘说：“你去帮我拿块热毛巾，先给乘客擦一下。”年轻的空乘马上转身离去，快步去取毛巾。看到两名空乘已经有了具体的补救行动，这名旅客愤怒的情绪慢慢地平息了，毕竟他不能对着一个代人受过的乘务员发脾气。他也明白眼前这个殷勤的乘务员并无过错，而是非常有责任感，帮助自己的同事解决工作中出现的问题。

后来乘务长得知此事后，在旅客下飞机时没有像从前一样和旅客道别，而是亲自来给这名旅客道歉说：“对不起，今天给您的旅途添麻烦了。”这时候的旅客不但不生气，还笑着说：“我发脾气也不对，谢谢你们周到的服务！”

就这样，一件看上去很棘手的事情，经过乘务组的集体配合，在大家共同的责任感的驱动下圆满解决了。

## 心理学专家支招

很多人在职场中，都会思考这样的一个问题，那就是怎样远离离职危险，成为公司真正需要的人，那么，请记住这样一句话：当今社会的竞争，是责任感的竞争，对于企业来说，负责任的人，领导永远都不会嫌多！

怎样让自己有责任感呢，可以把自己想象成老板，学会站到公司的高度上思考问题。

打个比方说，如果你是员工，当顾客提出很多要求的时候，你可能会觉得非常烦，但是，如果你是老板，想一想，不久顾客就要把钱交出来放到你的口袋，你还会觉得顾客不可理喻吗？

如果自己的工作得过且过，想一想，如果自己就是老板，能允许事情无限期地拖延吗？所以，为了自己的职场生涯，应该培养出自己的责任感，带着责任感走路，将来一切的考验你都不会怕！



## 过度理由效应——涨工资了，别人

过度理由效应指的是每个人都力图使自己和别人的行为看起来合理，因而总是为一些行为寻找原因。一旦找到足够的原因，人们就很少再继续找下去，而且，人们在寻找原因的时候，总是先找那些显而易见的外在原因。

当外部原因足以对行为做出解释时，人们一般就不再去寻找内部的原因了。这种情况在生活中非常多见，例如，家庭生活中的妻子和丈夫常常无视对方为自己所做的一切，因为夫妻之间，所有的付出都是理所当然的，但是，如果是外人对自己的关心，就会容易感动，或者，当亲朋好友帮助我们时，我们不觉得奇怪，因为他们本来就是最亲密的人，理所当然会帮助我们，但是如果一个陌生人向我们伸出援手，这个人就会被给予很高的评价。

在职场中，根据过度理由效应，管理者会注意用表扬、鼓励 and 信任激发员工的自尊心和上进心。奖励的原则应是精神奖励重于物质奖励，这样职员会认为他自己勤奋、上进，喜欢这份工作，喜欢这家公司，而不是简单地把工作与待遇挂钩。

对于个人应该注意的一点是，如果人们希望某种行为得以保持，就不要给它过于充分的外部理由。你和同事都是 800 元的工资待遇，你也许不会抱怨工资少；但是当领导给大家涨完工资后，你发现同事的工资是 1000 元，而自己的却是 900 元时，尽管你的收入也提高了，但你心里的疑问却是同事为什么比自己多得 100 元。关注的重心并不是收入的多少，而是因为已经产生了收入的差距。

于是，你可能会发现，他工作和自己差不多，为什么不给自己多涨一部分工资！想到这里的时候，就会影响自己的心情。

王尊华在一个大型企业里做文职工作，她的能力有目共睹，无论工作能力，还是文字水平，都是单位里高水平的人才，公司有重要的事情也都交给她处理，这充分体现了对她的重视。

有一次，公司给少部分员工涨工资，王尊华认为自己应该在名额之内，可最后并没有她的份，却给了一个能力业绩都不如她的女同事。王尊华很生气，平时上司就对这位女同事特别关照，加薪这样的好机会都想着她，自己的能力明明超越自己的同事，可是领导只是分配一些大任务，让她好好工作，而加工资时却没她什么事。

这让王尊华郁闷了很久，可是，有一天，一个小故事让她茅塞顿开。

故事里讲了一名小女孩，她和弟弟一起帮妈妈卖菜，回家的时候，她拎着重重的菜篮子，让弟弟跑到前面敲门，妈妈看到弟弟之后，就夸奖弟弟说：“孩子，你真乖。”然后就给了弟弟一个大大的红苹果。而妈妈接过小女孩的篮子，只是说：“孩子，你可以去玩了。”

于是，这个小女孩就哭了一晚，她非常郁闷，而且，她不能理解的是，难道这样做是公平的吗？为什么自己辛辛苦苦没有得到大苹果，而弟弟可以轻轻松松拿到奖赏。

后来小女孩给报社的编辑写信，报社的编辑看到这封来信，也非常的伤心，他知道生活中的确有很多这样的现象，可是有一天，他的一个同事掉了一枚戒指，他就安慰她说：“你的手已经够完美了，不需要过多的装饰了。”这名同事就不那么郁闷了。

编辑有了主意，就给小女孩回信说：“对于你来说，勤劳就是对你自己成长最好的奖励。”

看完了这个故事，王尊华也受到了很大的启发，她知道自己没有必要一定要找到同事涨工资的理由，因为成为一名优秀员

工，就是优秀员工给自己的最好的奖励！

后来，王尊华心平气和地工作，令她没有想到的是，她的平静让领导刮目相看，虽然领导没有给她涨工资，但是不久后，领导却提升了她的职位，这一次的提升，她的收获就不再是和同事之间区区的工资差距了！

## 心理学专家支招

在职场中，很多时候不要过分地去找理由。这样只能让自己的情绪变得很糟糕，要学会不苛求什么，学会缓解释放压力，调整好心态，心平气和地做人做事。不要总觉得自己和别人差不多，很多要找的理由往往不是理由，别人涨工资，也有一种可能是他比平常人多想、多看、多了解而已。

这样想，当然不仅仅是为了让你的领导满意，而是为你的幸福着想，作为一个快乐的工作者，也是成功的加速因素。如果你想的是我不得不工作，因为我需要钱，那你就不会有很好的工作状态，你会因为没有加班费而计较个人的得失，因为待遇而抱怨领导的不公，这一切会使你的工作状态处于恶性循环。

应该努力去热爱工作，把工作当成娱乐，从中找到乐趣。比如，想一想自己的工作给了自己机会去结识更多的人，也让自己开阔了眼界，这样想，工作才能有不一样的新感觉！

## 关系场效应——集体决策 PK 个人决策

“关系场效应”给了人们这样的一个提示，那就是人们在与集体融合的过程中，既不能忽视群体对个体智慧的促进作用，也不能迷信群体在任何情况下都比个体活动更有效率。

关系场效应体现了权利的微妙，也体现了个人奋斗的精神，当集体决策 PK 个人决策的时候，有两种情况。

群体决策的精确性、速度和个人决策的比较。许多研究证明，群体决策的精确性高于个人决策，这是因为群体成员间的相互提示和启发促进了信息交流，提供了许多选择方案，同时，成员间还能彼此检查对方意见所存在的不足；而个人决策由于是单独进行的，不能交流信息，也无法检查自己意见是否正确，所以难免失误。

但是，看问题不能如此简单化。凡事都有一个度，过犹不及，要用理性的眼光来看，如果过于倾向于集体决策，总觉得大家一起讨论的东西就是最好的，可以实施，并带来巨大的利润，那么就会丧失个性，让个体角色、“个性化”，淹没在群体中。

而且，有的时候，群体决策的速度往往低于个人决策，这是因为群体决策时，成员间要相互交流信息，相互磋商和补充，之间出现偏差的时候，还要互相协调，这就容易造成时间上的延长，所以在速度上就不如个人决策快。

吴迪具有丰富的工作经验，她在掌握了自己行业的技能之后，需要更大的平台去发展，就向业内一个能充分发挥自己独特经验的一个大公司跳槽。

第一轮面试，吴迪走进房间，面对三位目光敏锐的面试官，吴迪知道，其中的一位是总监，另一位是二部经理，还有一位打扮入时的女性是三部经理。

其实在面试之前二部经理和三部经理已经聊过，好像三部经理早就看好吴迪，所以在初试中三部经理没有多说话，二部经理谈完后看看三部经理，三部经理给了他一个手势语，二部经理就心领神会地在本子上做了一个记号。

面试时，吴迪听得非常认真，回答得也很好，况且，吴迪在小公司的经验是“身兼数职”，三部经理也是非常看好吴迪的这种品质，吴迪似乎能够感觉到幸运正在向自己招手。

初试结束了，二部经理去宣布淘汰名单，根据编号，吴迪发现自己居然在被淘汰之列，这让她非常吃惊，而且，初试被淘汰意味着她在三位面试官的考核下，失败了。

究竟是因为什么？吴迪开始思考自己是否有不当表现，因为事实摆在眼前，一般情况是由于自己的不当表现才失败的，可是思前想后，吴迪都没有找到自己的问题所在。

她很迷茫，但是她不想就此放弃。

于是，复试开始后不久，当一个面试者刚讲完自己的内容，面试官正等着下一个面试者上台时，吴迪突然破门而入，以破釜沉舟般的表情站在台上说：“对不起，我是在初试的时候就被淘汰掉的人，但是我想给自己一个机会，所以自作主张地进来，希望公司能给我一个机会。”

吴迪知道自己非常冲动，但是她有权利质疑，面试究竟是哪个环节出了问题。

出现了这样的情况，面试官面面相觑，然后都不由得望向总监。总监一脸平静，饶有兴趣地又问了一个关于职业规划的问题。吴迪的回答和表现都很好，听着听着，总监也点头微笑，因为吴迪的职业规划非常符合该公司的职业发展前景。

复试结束后留下一帮人等消息，面试人员都起身走出房间，走进会议室。刚关上门，所有人都止不住好奇地问今天负责招聘

的二部经理和三部经理：“为什么在初试的时候，就把这个女孩淘汰呢？”

二部经理说：“我也觉得她不错啊，可我用眼神问三部经理时，她摇了摇头呢。”

三部经理大叫冤枉，她说：“我没有摇头呀，我今天刚做了新发型，有根头发钻在我衣服里，面试的时候痒痒得很，就……”

听了三部经理的话，所有人都不禁陷入了思考，原来群体决策也可能出现这么有争议的误会和错误。

后来吴迪顺利入职，表现也不负众望，听说后来也走上了管理岗位。正是因为她的大胆质疑，不怀疑自己，才创造了不一样的未来。

## 心理学专家支招

人与集体的匹配是多样的。对于一个公司来说，它需要找到能融合公司氛围的员工，能够与公司决策相一致的员工，进而发展高度同质性的员工。从这个意义上来说，每一个员工只是集体的一个小分子，要注重与集体的融合，切不能游离于集体之外，出于自私的目的，总和集体决策对着干，为了自己的私人利益不被动摇，而起破坏的反作用。

对于个人而言，这里要讲的一点是，个人在挖掘自己的能量，配合支持集体工作的同时，也要注意不能仅仅用行动支持，而且要带着自己的大脑和思维一起去理解集体的决策，当决策失误的时候，要大胆提出自己的观点和看法。

这就是，个人对于群体所应持有的理性的眼光，一个好的集体，未必是一个宽松的，或者是严格的集体，但它应该是一个能把你好的一面带出来的集体。

而个人要生存，同样也可以带有点“个人英雄主义”的精神，只有每个人都是英雄，有自己的见解、大胆的想象和果断的执行力，才能成就英雄的集体。

## 酸葡萄效应——职场阿 Q，走不了太远的路

酸葡萄效应来源于伊索寓言中《狐狸与葡萄》的故事，这个故事讲的是有一只狐狸，它本来是很想得到已经熟透了的葡萄的，它跳起来，不够高，又跳起来，再跳起来……想吃葡萄而又跳得不够高，这种感觉让他非常的痛苦，但是狐狸是怎么做的呢？

他没有积极想办法怎样解决这样的问题，甚至没有想一想是不是需要搭建一个梯子帮助自己，此时此刻，狐狸是怎么做的呢？它想要是还拼命地跳下去，就是累死也还是跳不够那葡萄的高度。最后，狐狸说：“反正这葡萄是酸的。”也就是说反正那葡萄也不能吃，即使跳得够高，摘得到也还是不好吃，这样，狐狸也就很自然地放松了心理的压力，放弃了葡萄，继续往前走了。去寻找其他“不酸”的食物去了。

这个故事在生活中也非常多见，所以人们经常会说这样的一句话，那就是“吃不着葡萄就说葡萄酸”，有点像鲁迅先生在《阿 Q 正传》里讲的阿 Q 一样，总是用自我安慰来实现活着的目的。

职场也同样如此，很多职位就像高高的葡萄挂在那里，我们拼命地跳也够不着，于是我们就会说，那个职位也不是那么好干的，累死累活有什么意思。但是，我们安慰自己的时候，却忘记去帮自己找一把梯子了！这就如同寓言中的狐狸遇到挫折的时候，采取了一种“歪曲事实”的消极方法以取得自己的心理平衡。



于新森升职了，他知道，自己的同事张渺光是不服自己的，因为张渺光跟于新森同是公司里的元老级人物，办事能力和在同事中的人气旗鼓相当。遗憾的是办事处主任仅此一职，于新森平常的积极向上的态度帮助了自己一把，但是张渺光并没有看到自己志大才疏，而又仗着自己是公司的“老人”盛气凌人的缺点。

看到于新森升职，张渺光就告诉自己说，这也不是什么高职位，天天摆出一幅高高在上的态度管理别人，净得罪人，而且，张渺光还跑到其他同事面前说：“看看于新森，刚上任不知道咋想的，还没请同事们一起吃个饭，给大家争取点利益，发挥一下自己的作用，就开始天天想着怎么和领导汇报工作了，你看他怎么又跑到王总的办公室了，又打电话又发电邮，王总刚回北京他就那么多工作去谈？肯定是在打小报告，公司设他这个职位，不就是看着大家的吗，让我都不干那缺德事！”

张渺光看于新森不顺眼，于新森也早有察觉。有一次，于新森找张渺光请教劳动合同相关事宜，张渺光指点过后，当着张渺光的面一撇嘴，半开玩笑半认真地说：“您是当官的，就这问题，来问我，下次可别这样了，太丢份了！”

这已经让于新森心里很不舒服了，但是于新森不是张渺光，他不会立即勃然大怒，把自己陷入狼狈的境地，只是装作没听到，气度自若地走开了。此时的张渺光还是没有看到差距，反而觉得于新森就是不如自己。

后来，公司发生了一件大事，那就是有个员工利用职务之便，赚取利益，给公司造成了一笔不小的经济损失和不好的影响，于是被立即解雇了。

张渺光听到这个消息的时候，心想“办事处主任的位子就那么好坐吗？机会来了！”于是张渺光居然给这名员工出主意，让他向公司索要辞退补偿金，并暗示他可以到劳动局提出起诉，他倒要看看于新森怎样处理这件棘手的事。

可是，当他想方设法为难于新森的时候，于新森那边正在向王总申请：任命张渺光为人事主管。张渺光听到这个消息喜忧参

半，没想到于新森会给他制造升职机会。申请很快被批准，但是张渺光先前教唆那名员工上诉成了他当上人事主管后要解决的第一件烦心事。

员工起诉后，张渺光只好硬着头皮出庭打官司，几个回合下来，公司被判付给那位员工2万元辞退补偿金。公司上下议论纷纷，一个出卖公司的人居然拿到了补偿金，这样的官司竟被张渺光打输了。

王总非常生气，给张渺光的升职机会被马上收回，而是让于新森坐在办事处主任的位置上暂时兼任人事主管！

## 心理学专家支招

高职位就是那串葡萄，没有积极的心态和正面思考问题的角度，就只能“坐观垂钓者，徒有羡鱼情！”对于职位，每个职场中人都应该有正面的态度，升职不单单是利益和职位的收获，而且是个人能力发展的突破。

在别人比自己走得更远的时候，让我们来研究其中的原因，而不是总想着“走得远也没用”，更不能有那种想把别人拉下马的想法，这不但阻碍不了一个本身发展就比自己强的人，还会把自己逼入死胡同。

如果自己“被动升职”了，更应该珍惜机会！这绝对是一件值得高兴的事情，当好一个领导不容易，但是一定不要退缩，反而去怀念做普通职员的日子，应该正视自己的职位职责，不但要帮助自己的员工争取利益，还要拿出自己的看家本领来摆平手下。对于之前从未接触过任何管理工作的你而言，勇敢地面对才是对公司信任最好的回报！

## 甜柠檬效应——择业，不能一条路走到黑

挫折心理学中，人们把个体在追求预期目标失败时，为了冲淡自己内心的不安，就百般提高现已实现的目标价值，从而达到心理平衡，求得心安理得的现象，称为甜柠檬效应。甜柠檬效应，同样来源于伊索寓言，讲的是有只狐狸原想找些可口的食物，但是到处找不到，只找到一只酸柠檬，这实在是一件不得已的事，但是狐狸却这样说：“这柠檬是甜的，正是我想吃的。”

这种只能得到柠檬就说柠檬是甜的自我安慰现象，有人也称之为甜柠檬心理、甜柠檬作用。它能把恶劣的情绪变得心理上可以接受，免去苦恼与痛苦。在人们的生活中，也经常会遇到这样的现象，那就是自我安慰，当一件不满意的事情发生的时候，人们就可以劝自己去接受，通过这样的“歪曲事实”实现自己内心的平衡。

不可否认的是，甜柠檬效应在一定程度上对人们的心理平衡来说是有好处的，但是现实情况究竟是怎么样的，我们也必须认清，掩耳盗铃在职场时不可取的，例如，很多人工作卖命都是因为有这样的一种把酸柠檬当做甜柠檬的勇气。有的人的确是工作狂，由过去的被动工作发展到以过度工作为乐，非理性地以做“工作狂”为荣。

但是，从心理学的角度来说，对工作过度投入并非一件好事。事实上，工作狂热和热爱工作存在程度上的差别，这就要看一个人除了工作，是否保持着平衡、健康的生活及维系着生活中的和亲人和爱人的关系。只有工作而没有其他生活内容的人，这种“工作狂”，就有可能触及“过劳死”的雷区。

姜小豆的工作非常轻松，她大学学的专业是德语，但是后来就业形势不是很好，找工作非常不顺利，于是弹尽粮绝的姜小豆在同学的推荐下，就到麦当劳找了一份临时的工作。

麦当劳每小时给的几十块钱对于姜小豆的生活足够了，虽然大家都知道北京的房租非常高，但是姜小豆总是能够顺利找到要出租的床位，于是花费也非常低。

在麦当劳工作的时间久了，姜小豆投简历也就不那么积极了，况且大学生就业紧张也的确是一种客观的社会现象，就这样，姜小豆定时上班赚到了生活费就回到家中上网，看电影……她自己感觉麦当劳的工作很舒适，还有很多闲散娱乐时间，所以非常满意。

一晃半年过去了，一次同学会彻底打碎了姜小豆的安逸生活。

同学们聚在一起的时候，国家事业单位的同学就谈论自己接触的人都有谁，大公司的同学就谈论公司的发展前景，就是小公司的同学也一脸自豪，聊到个人的职业规划……总之，大家有聊不完的话题。

只有姜小豆默默不语，后来，昔日的同窗好友白荔园问她怎么不说话。

姜小豆悄悄地告诉白荔园因为工作不好找，所以她在麦当劳打工感觉也挺好。

白荔园目瞪口呆，她对姜小豆说，如果一直把一份临时工的工作看得很好，个人就难有发展，不要骗自己这个工作很好，临时工有什么保障呢？没有医疗和社会保障，而且没有技术，也不能提高自己的知识含量。

姜小豆还是反驳白荔园说：“可是我生活得很舒适呀！”

白荔园给了姜小豆一个更有力地反问：“什么叫生活舒适，为了省钱，和别人挤在一个屋子里，叫舒适？还是为了省钱，一年都没有旅游消费，算舒适？所以，别骗自己了，与其骗自己，

还不如凭你的能力拼一把！”

就这样，姜小豆再也没有去麦当劳做临时工，堵死所有的后路就为了激励自己更好地拼搏，果然，令姜小豆想不到的是，不到一个星期的时间，她就找到了工作，而且，进入职场后，她非常珍惜工作机会，终于有了找到了立足之地和长久的发展方向！

## 心理学专家支招

有多少人，在工作不但没有成就感，而且还不能够给自己带来成长的时候，依然坚持，这是一种非常懒惰的职场惯性，对个人的发展百害无一利。

从心理学的角度来说，个人成长的不同阶段都有不同的发展目标，在不同的阶段个人应当为了实现不同的发展目标而努力奋斗。拥有职业目标的个人，所体验的工作是富有激情和挑战性的，每天每时都有新的进展；而没有目标追求的人会感觉到生活枯燥无味，生活对于他们来说仅仅是一种简单的重复，曾经想达到的目标都已经达到，想不出来自自己还能够有什么进展了。

而且，这里还要说的一点是，很多事情，明明错的，还要去坚持就是因为人们不能突破惯性，那么在这里一定要说的一点是，世界上，有一件事情不能等，这件事情就是贫穷，一旦一个人习惯了贫穷，就很难改变，所以，每个人都应该正确地看待自己所从事的工作，把工作当做事业去努力，只有这样，才能突破丧失探索世界的兴趣，不愿意了解外部世界，不愿意体会发展和变化，不愿意工作节奏太快的弊端，而真正地把积极带入自己的生活，取得个人的长远发展。

## 轰动效应——不要让公司的人记不住你的名字

轰动效应是一种非常迎合人们心理的效应，它出现的心理基础，是人们对新奇事物的兴趣冲动和对名人事件的关注冲动。人们的生活不可能是死水一潭，需要涟漪，需要波澜，需要刺激，需要激情，需要宣泄的渠道，于是传播轰动事件就成为人们普遍存在的心理共性。用弗洛伊德的话说，可以宣泄心理能量，达到心理平衡。

在一个公司同样如此，有很多公司都有员工叫不上同事的名字，而且也有同事也记不住自己的名字，这对于经营和维护团队意识，就有了巨大的危害，要知道，无论是让对方记住自己，还是自己主动记住对方，名字都是第一位的关键。传说古希腊有一位美丽的公主，有一俊一丑两位王子同时喜欢上了她。她选择了丑的那个，因为她喜欢这位丑王子总是呼唤她的名字，喜欢他呼唤她名字时的声音与神情。

不可否认的是，能融洽和增进同事亲密关系的举动之一，就是互相记住同事的名字，它对增进同事间的亲密关系有着异乎寻常的效用，切记每天在办公室不要放弃呼唤同事名字的机会，甚至不妨有意制造一些呼唤同事名字的机会。

甚至有的时候，人们可以通过自己的行为让所有人记住自己闪光的名字。

杨小薇做了一件轰动的事情，她走进公司，看到同事惊讶的表情的時候，才明白自己上当了。

王冬晨告诉自己，周一公司要带员工去进行一项户外活动，

所以，杨小薇就穿着非常青春靓丽的衣服来到了公司。

而实际情况是，这只是王冬晨的一句玩笑话，周一照样要开例会，在其他同事的笑声中，杨小薇飞快地走进了市场部，然后直接奔向自己的办公桌坐下。王冬晨不信小薇真会穿这一身，于是耸耸肩，摇了摇头对小薇说：“哎呀，小薇，不好意思啊，我开了个玩笑，忘了和你解释。”

杨小薇只能说：“没什么了，反正这么穿也挺好看的！”她故作镇定地笑着，心里却涌起强烈的不安，她突然意识到问题的严重性，开会的时候，真不知道如何面对总监，还有各大部门的各位总监与老板。

怎么办啊！一会儿就要开会了！胡总监看到自己穿成这样，肯定得狠批自己一顿了！可是，能有什么办法呢？自己又不是仙女，没办法变出一件衣服，只能硬着头皮上了……九点整，会议室。

果然，开会之前，领导就大声提醒杨小薇，“怎么穿成这样！”

杨小薇条件反射一般，她知道自己已经形成轰动效应了，会议室的所有眼睛都看着她的表情，听她怎么说，于是杨小薇紧张地扶了扶眼镜，故作镇定地说：“我只是觉得像我们做艺术设计这一行的，要是每天穿着黑漆漆的正装，视觉感官受不到刺激，会很大程度上限制我们的思路。”

会议室内，顿时鸦雀无声。

所有人都傻了，像是看外星人一样，看着杨小薇。从来没有人敢顶撞领导的权威，这次竟然还是在喜欢开会和开人的老板面前。领导沉思了许久，这才开口：“你是新来的员工吧？”杨小薇只能说：“您好！我叫杨小薇，我在市场部工作。”

听完后，领导笑着说：“嗯，我们做市场的，就需要有思想的人。杨小薇是吧，我很认同你的想法，是个不错的建议，不过，在公司还是正式点比较好，下次注意。我代表公司欢迎你的加入，坐下来吧。”



这件事情迅速给杨小薇建立了威信，而且，以后的工作中，因为领导偶然的就会提起杨小薇，杨小薇顿时成了大家心目中的那种能迅速让别人记住自己的名字，并且敢于直接和大领导对话的“牛人！”

## 心理学专家支招

当今社会，就业机会很多，但竞争更是激烈，要想在这千万人同挤独木桥的路途中把握住机遇，你就得时刻有所准备，不放弃任何一个表现自己的机会。

轰动效应是最直接的一种方式，它直接避免了这样的现象，那就是在单位中属于弱势职员，业务能力不是很强，人缘也不是很好，在老板的眼睛里似乎就看不到你这个人，自己还在坚持着做着，在别人的忽视中默默地在职场中求得自己的空间。

如果此刻能够制造出效果良好的轰动效应，说不定整个人生都会不一样，轰动效应的制造并不困难，只是缺少有心人，一旦抓住一个机遇、在重要场合语出惊人，或者在关键事件中做出成绩，一个默默无闻的人就立刻被刮目相看，成为职场明星，获得超值回报！

因为，当一个人超出预期，为企业组织带来了绩效、人才的双重惊喜，就具有轰动效应。而且，这样的轰动并不突兀，是用一个人深厚扎实、没有骄气、勤恳耐劳的品质赢得的。

举个例子来说：公司组织爬山，谁最后一名，就要表演节目，这时候，作为一名员工，是否有这样的意识，那就是故意放慢速度，等到表演节目的时候，让大家眼前一亮，引起公司其他人的关注，再求大家伙办事情的时候，至少他能记得自己。

当然，这里要注意的一点是，如果产生轰动效应的后果不是给自己带来轰动效益，那么在职场就不要轻举妄动。

## 威克效应——别让习惯，弄丢了饭票儿

威克效应来源于威克教授做过的一个十分有趣的实验。他把一只玻璃瓶平放在桌子上，瓶的底部朝着窗户有光亮的一方，瓶口敞开，然后放进几只蜜蜂。蜜蜂在瓶子内朝着有光亮的地方飞去，不停地在瓶底上寻找出口，结果都只能撞在瓶壁上。经过几次飞行后，蜜蜂终于发现自己永远也无法从瓶底飞出去，它们只好认命，奄奄一息地停在有光亮的瓶底。

接着威克教授把蜜蜂放出，仍然将瓶子按原来的样子摆好，再放进几只苍蝇。没过多久，苍蝇就一只不剩地全部从瓶口飞了出来。

在这个实验中，苍蝇和蜜蜂的命运截然不同。苍蝇为什么能找到出路，是因为苍蝇坚持多方尝试，飞行时或向上，或向下，或背光，或向光，一旦碰壁发现此路不通，便立即改变方向，最后终于找到瓶口飞了出来。苍蝇靠不懈的努力在碰壁后总结教训，最终找到出路。而蜜蜂却按照以往的“飞行习惯”，一条道走到黑，即使面对无法逾越的瓶底也不回头，以至于丢失了性命。

在蜜蜂的思维里，玻璃瓶的出口必然会在光线最明亮的地方。可怜的蜜蜂没有意识到环境发生的变化，还一味地坚持业已形成的经验，不停地重复着这种合乎逻辑的行动，这对于人们来说，启发的意义是非常大的，要知道人们对于自己习惯的纵容心理，不亚于蜜蜂的盲目飞行，现实生活中的人们，往往也重复着蜜蜂的“经验”而浑然不觉。

在职场中同样如此，很多人在心理上愿意坚持固有的习惯，

对新事物有恐惧和不愿意接受的心理，迷信自己的经验，而不注意形势的变化，以为成功的经验可以复制，资历能代表能力，却因此弄丢了自己的职场饭票儿。举个简单的例子来说，如果一名老员工，在高层换了领导班子之后，还墨守成规，饭票儿就难保，或者，原来公司只需要大学专科毕业的员工，但是随着公司的发展，对学历的要求已提高到本科，那么，就需要专科学历的员工，打破自己不愿意改变的心理，跟上新的形势。

周方平是公司的一名老员工，职位是行政部的经理，凭着在公司多年的工作经验，和个人对于行政工作得了解，工作得也非常顺心。

于是，他一直按照自己的经验做事情，后来，单位又招聘了一位年轻的行政部副经理，这位行政部的副经理老本行并不是行政，但是做事情常常有一股闯劲儿，他入职后提出了很多的行政工作改善建议，大大节减了行政成本，也提高了整个行政部的工作效率。

这让周方平感到了巨大的冲击，他的经验是做好行政就等于做好公司的后勤，没有必要大张旗鼓地改革，只有稳定才是硬道理。当然，周方平也是一位非常认真的老员工，他每天要处理很多繁杂的后勤支持性工作，有时候还要帮助总裁写一些文案，管全公司百多号员工的中午小餐桌。

周方平认为靠着这些实实在在的工作，和多年为公司效力的经验，自己一定能稳稳地坐住行政部经理的位子，而且，在周方平的管理下，行政部也正常运营了8年。但是，新来的行政副经理却认为，不能给公司赚钱的行政部门，也有同等重要的职责，那就是要考虑到为公司省钱，所以他在高层的支持下，大胆变革了制度，例如对于公司与供应商沟通，提交费用明细的方面，他都重新做了费用申请及发票整理的制度。

由于行政副经理突出的工作能力与业绩，这位副经理赢得了高管层及中层经理们的认同。而且，新来的行政副经理并没有把

工作重心放到琐碎的细节上，而是集中精力，重整行政部门，让员工们做好职业规划、学习新技能、发扬企业文化。

就这样，周方平慢慢地感觉到自己职位的形同虚设，虽然公司还没有将副总“扶正”，但是他知道自己犯了多么严重的失误，那就是一直迷信于自己的判断，没有跟上企业发展的形势，因为公司发展壮大后，已经不是那个几个人艰苦创业的小公司，而的确需要用新的知识充实自己和发展公司了。

于是，过了不久，周方平因为在决策中的“边缘化”，让他承受不了内心的失落感，而离开了公司。

## 心理学专家支招

一直以来坚持的习惯，不一定是对的，但是很可能是人们最不愿意打破的，所以，明智的人必须说服自己，克服自己的懒惰心理。对于个人的发展来说，现在有许多途径培养技能，也有许多非营利性的组织或志愿者愿意帮助你提高自己。

平时多思考，多学习，有助于新知识的输入，这将给自己带来很多机会，增强与其他人的交往能力，而且，这里还要说的一点是，不要对自己的工作习惯墨守成规。一个人在公司外所学的东西，很有可能对自己将来在公司内的工作是非常有用的。有时候，可以通过多种尝试，改变自己的经验主义，例如，平常的固定上班路线，不妨尝试改变一下，可能有新发现；常用的工作思路，不妨总结一下，写在纸上，看哪一个步骤可以通过新的尝试做得更优化。总之，资历保证不了什么，适应新的变化和 demand，不断提高自己的能力，才能保住自己的饭票儿，让一个人在职场游刃有余，挑战源源不断的职场压力。

## 沸腾效应——用冷静，燃烧你的第 100℃

沸腾效应的别称是 99℃ 理论，或者叫“99℃ 加 1℃”理论，它讲了这样的一个现象，那就是大家都有体验，烧水的时候，烧到 99℃ 时，还不能算开水，其价值有限，但是若再添一把火，在 99℃ 的水温基础上再烧使它再升高 1℃，就会使水沸腾。

这里的 1℃ 就是关键的因素，这 1℃ 能使水发生质的变化，从液体变化为气体。在成功心理学中，人们把这种关键因素所引起的本质变化现象称为沸腾效应。沸腾效应给了人们这样的启发，那就是，人们做事情的时候已经付出了很多努力，但就差那么一点就成功了，就好似水都已经烧到 99℃，但最终却选择了放弃，那就会前功尽弃。

但是，在生活中，怎样才能实现自己的价值呢？那就需要每一个人为自己先将水加热到 99℃，而不要轻易放弃，只有具备长久的坚持不懈的心理，才会让最辉煌的一瞬间出现。就是那么一点点的坚持，如果没有，那后面想要的结果，就有可能没有。

就像这样的一个故事，讲的是一位演讲大师讲解成功这一主题时，只是走上台，朝演讲台上的铁球敲了一下，铁球没有动，隔了 5 秒，他又敲了一下，还是没有动，于是他每隔 5 秒就敲一下，持续不停，但是铁球还是一动也没有动，渐渐的台下的人们开始骚动了，陆续有人离场而去，但演讲大师还是冷静地敲着铁球。当台下只剩几个人时，大铁球终于开始慢慢晃动了。经过 40 分钟后，大力摇晃的铁球，就算任何人在旁边用力也不能让它停下来。对于职场，同样如此，要有信心把自己的 99℃ 做足，同时，利用自己的智慧，克服急躁心理，才能造出自己的

俞雅韵的心情并不是特别好，虽然，她的直线上司张东为最近离职了，大家却说俞雅韵会理所当然地坐上张东为的宝座，可是，蓝总却选择了让相邻部门的领导老王兼管俞雅韵所在部门的事务。这对一向埋头苦干、积极向上的俞雅韵来说，无疑是极其沉重的打击。

俞雅韵忍不住向做部门经理的师哥请教，她很好奇为什么自己做了那么多事，蓝总都看不到。可是，师哥的回答是，俞雅韵实在低估了老板。蓝总是什么人？该看的不该看的都能看到。如果你兢兢业业做事，蓝总却视而不见，一定不是他看不到，而是他不想看到。师哥说的最后一句话，更让俞雅韵警醒，那就是——为什么领导不想看到你的努力，因为他对你不信任。

俞雅韵想起了这样的一件事，那就是张东为辞职的那天，来公司办理离职手续。俞雅韵跟张东为站在走廊里至少谈了五分钟，互相道别时，她一副恋恋不舍的样子。透过玻璃隔断，整个部门的人都将这一幕尽收眼底，俞雅韵猜测随后而来的蓝总一定也看到了，而蓝总本身就对离职的人心存隔阂，不免产生了连带效应。

知道了这一点之后，俞雅韵一如继往地兢兢业业，没有声泪俱下地质问蓝总为什么不给自己升职，也没有消极怠工，因为，她知道消极怠工的本质是彻底将自己弄残，还傻傻地以为疼在别人身上。

她只是不动声色做自己该做的事情，在汇报工作的时候，她不但给老王汇报，还抄送蓝总。而且，当同事试探性地问她内心感受的时候，无论在任何场合，俞雅韵也总是表现得非常平和，她总是说：“同样为公司工作，领导的一切安排都是为了大局和整体，永远都是合理的。”

更让俞雅韵自己都感到非常奇怪的是，明明自己的内心渴望升职，但是当平静面对别人说出那一番话的时候，她似乎也将自

已说服了，她发现自己真的可以保持平和的心态，用行动来化解蓝总心中的疑虑。

事实证明，俞雅韵的策略是成功的，她平静的态度让蓝总终于放下心来，原来俞雅韵和离职的人没有任何往来，也能够不带任何情绪地为公司安心工作，一次，蓝总在正式开会的时候，突然任命俞雅韵为部门负责人。俞雅韵心中暗暗庆幸，自己终于用冷静找到了那关键的第 100℃。

## 心理学专家支招

当今职场是个信息爆炸的时代，信息在我们的生活中起的作用越来越重要。对于任何一家企业或公司来说，任何一个阶段都离不开信息。

对于个人而言，为了更好地找到自己的第 100℃，急躁和异想天开都是不现实的，只有保持平时的积累才是有效的方法，这就要求除了做好自己的本职工作，还应该努力吸收更多的信息，这不仅可以丰富自己，使自己在众多的员工中脱颖而出，而且多掌握一些信息，在必要的时机也可以给自己的工作带来帮助。

聪明的员工会做个有心人，不必等到领导提醒，就会时刻注意听、看、读、问，充实自己的知识，而且各种现代化的设备，也的确可以为人们提供信息，电视、电台、书报就有庞大的信息金矿等待有心人去发掘。

当然，这里还要说的一点就是，挖掘信息，或者给领导提供信息和建议的时候，同样也需要冷静，不要以为可以“一步登天”，这个过程也如同挖井，同样需要信心坚持到最后，记住，前九个井没有水，不能说明第十口井也没戏。



## 莱斯托夫效应——个性，让成功来得更猛烈些

莱斯托夫效应是前苏联心理学家莱斯托夫曾发现的非常有趣的现象，那就是在一场人数众多的宴会上，主人与来宾一一握手时，只能对身形、相貌、年龄、地位等特征中最为突出者，记忆深刻。

通过这样的总结，莱斯托夫发现生活中有很多类似的现象，于是，他大胆地推测人们总是容易记住那些特殊的事物。随后，莱斯托夫做了一系列实验都证明了他的这一推测。

事实上，这样的心理同样有科学根据，这其实和人们的记忆特点有关，人们对许多事物的记忆都是无意识记忆。无意识记忆是不需任何识记方法，也不需作出意志努力的识记。无意识记忆带有明显的偶然性。

而且这种记忆方式具有选择性。并不是所有接触过的事物都能被人们记住，而是只有那些在生活中具有重大意义的事件，引起人浓厚兴趣并能激发人的情感的事物，才容易记住。

在人际交往中，人们对初次打交道的陌生人的印象只会保持很短一段时间。如果一个人，想要别人长时间记住自己，就必须巧妙地突出自己的个性和特点，让自己最突出的个性成为对方记忆的焦点。

莱斯托夫效应在当今职场有更加重要的意义，在一个信息爆炸的时代，人们每天都要获取大量的信息，当海量的信息决堤般袭来，人们往往被纷繁复杂的信息大潮搞得晕头转向，没有特色和价值的信息根本进入不了人们的视野，也存储不到人们的头脑

之中。

正因为如此，一些聪明的人意识到莱斯托夫效应在人际关系中的重要性，这些人有意识地借助个性增加别人对他的印象，给自己的成功做加速器。

黄铭就像她的名字一样，无论何时何地，她都不是那种陷在人堆里找不着的人。

刚到公司的时候，她穿着手缝的宽衬衫，留着过长的头发，走起路来细脚伶仃，个性十足，给人惊鸿一瞥的印象，让所有见过她的人都有兴趣定下神来再仔细观察这名同事。

后来，她火速办理好了入职手续，有了自己的工位，她要让自已的工位也个性十足，大家看到她的电脑桌面，没有用常规的通用的界面，而是精选了看起来就很“潮”的界面，慢慢地，从上班第二天开始，黄铭就不断地刺激了大家的眼球。

从闪光的亮皮包，夸张的手机吊坠儿，到窗帘布一样的裙子，浅绿色的指甲油，黄铭肆无忌惮地安置着她的环境，无可否认的是，她的工位给人的感觉也非常特别，总让人走到那里的时候，就想停下来看一看。大家都是黑灰色的办公椅，只有黄铭专门扯回嫩黄的天鹅绒把椅子包起来，上面还放一个绒毛的可爱靠垫。

黄铭享受着自己的个性，而且，这种与众不同并没有被周围的同事视为“眼中钉”，反而因为张扬的个性获得了更多欣赏。领导甚至无限度地宽限黄铭，在公众场合还开玩笑说，黄铭把办公室当家一样用心的布置，这是值得鼓励的。于是，黄铭也成了大家集体呵护的对象，对于黄铭的很多装扮和新鲜的提议，大家都没有任何意见，大家保护她的个性，像保护自己对个性的梦想一样。

黄铭发出闪亮的光，照亮了周围好大一块地面。后来，有一次，一名客户来公司走了一圈，黄铭就给他留下了深刻的印象，

那一期的人物故事正巧需要对这名客户进行采访，客户就明确地指出采访交给黄铭来负责。事实证明，黄铭不负众望，她时尚优雅的形象，新颖的采访方式，还有不拘一格的闲聊式问答，都让客户非常满意，她不但顺利完成了采访任务，还为公司带来了良好的经济收益和声誉。

后来，但凡有挑战性的采访，主任脑海里的第一个人选就是黄铭，黄铭也自由自在地发挥着自己的个性。

不多久，黄铭就成了一个标志，一个单调的人物采访刊物依然保持活力的标志，她乐于成为这种标志。鲜明的个性让她给所有人留下了深深的印象，也帮助她积累了越来越多的人脉和运气！

## 心理学专家支招

讲究个性和个人魅力的时代，平庸者注定被埋没，职场对于每个人的发展都是如此重要，所以，不能输在表达个性的起跑线上，要知道，突出自己的个性并不难，也并不需要人们做很多出格的事情，有时候只需要恰到好处地闪那么一次光，就能让大家记住。

当然，不得不提的一点是，包容员工的个性也和不同的领导有关，要因人而异，从一般情况来说，能够创造巨大价值的人，他的个性最会被接受和欢迎。

其次，还要有充分的自信，每个人都有着自己的特色和个性，有的人开朗，有的人内敛，内敛同样也是一种个性，当然，除了这些个性上的特色外，还有很多别的因素能让对方记忆深刻，比如有些人微笑很美，有些人眼睛很有神，或者有些人的穿着非常吸引人……

例如，如果你是一个外向的人，那就完全没有必要因为有陌生人情结而隐藏你的优点。突出热情的方法有很多：当你首次与陌生人打交道，你可以主动和对方握手，微笑着介绍自己，并且

在谈话中不吝啬自己的赞美，给人如沐春风的感觉。

每个人，都需要拿出一点时间，对自己认真地做个分析，只要善于发现并善于利用自己的特点，它们都能帮助自己取得良好的莱斯托夫效应。



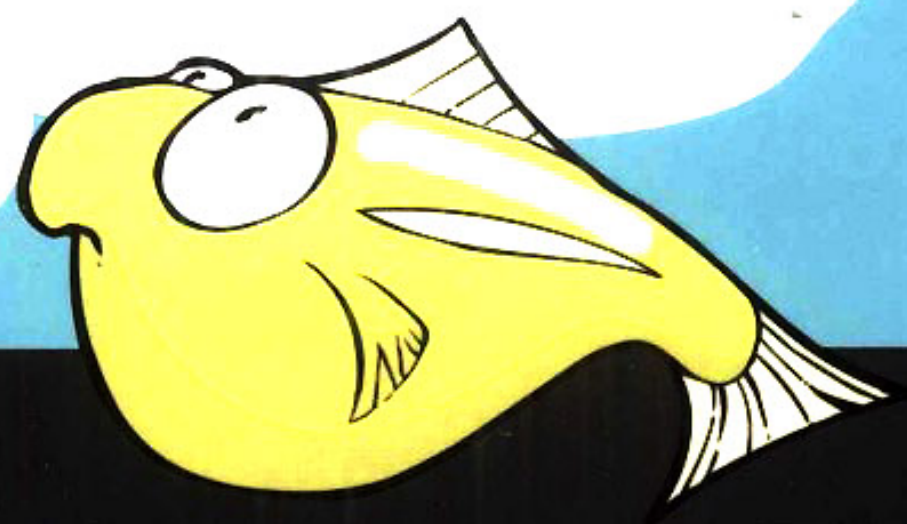
# 「职场潜伏心理学」

——全世界最权威的**88**个心理学定律

职场是人的江湖，有多少精明能干的高手没有输在刺刀见红的沙场，而是输在了暗流汹涌的内部关系上。

“一要生存，二要发展”，职场人把工作做好是求生存，处理好人际关系是谋发展。我们每个职场人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。

本书精选世界上最权威的心理学定律，结合最生活化的案例，让你透视周围人的内心，在职场游刃有余！



为职场规避风险

**LATENCY PSYCHOLOGY,**  
88 Most Authoritative Psychological Laws

与其**换**老板 **换**同事 **换**客户  
不如 换种方式和他们相处

上架建议 职场|心理学

ISBN 978-7-5385-4334-6



9 787538 543346 >

定价：24.80元