

特别特别管用的职场心理学

张超

北方妇女儿童出版社

特别特别管用的职场心理学

前言：快速高效打入他人内心世界

我出版过两本《职场潜伏心理学》，这本《特别特别管用的职场心理学》是我在以往版本的基础上，作了一个精华的梳理。我精选出生活中最实用的规律，并结合当下职场的现状，新增了一部分内容。

职场中，再多的问题落实下来也不过是人与人之间的关系问题。通过认识一些心理学效应，帮助我们慧眼识人并掌握交往之道，例如在工作中如何处理与领导的关系、同事的关系、客户的关系，还有与自己的关系。

为了让本书的内容更实用，我引入了很多新的案例，例如在讲巴纳姆效应时引用了一个小故事，试图说明人要认识自己是需要勇气的：当一个落水昏迷的女人被救起后，她醒来发现自己一丝不挂时，第一反应会是什么呢？

答案是：尖叫一声，然后用双手捂着自己的眼睛。

从心理学上来说，这是逃避现实，不愿意接受自己的例子。人们有时候宁愿将真相掩盖起来，把自己的眼睛蒙上，也不愿意去设法解决问题。

这种现象在职场中是很可怕的，例如一个人总是特别自我，不注重和团队的合作，他可以蒙上自己的眼睛，说自己的缺点不过是“太心直口快，不能迎合职场虚伪的氛围而已”。

如果有了这样错误的认识而很久都不去改变，错误的认识就会变成一种观点。当一个人的错误认识形成观点，有了定见之后再去改变就非常困难了。

希望读者通过阅读《特别特别管用的职场心理学》，结合切实可行的建议，处理好日常工作上的事务，做到更高效地解决问题，更快速地成长。

第一章 识人之术：趋利避害靠眼力

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，指在人们的交往中第一次给人留下的印象，会在对方的头脑中占据主导地位。

关于首因效应，有一个非常经典的实验，就是向四组实验对象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，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，与第三组恰恰相反。

实验过程就是要求这四组人对这个人作出评价，结果出来了：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”。

这种现象在生活中也的确如此。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，这第一印象对后续的交往保留了持久的作用。所以，我们常说，有第一次印象，没有第二次机会。

心理学研究还发现，初次与一个人会面，在45秒钟内就能产生第一印象；也有人认为是前两秒，就是说在一瞬间的工夫，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，尤其是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占据主导地位。

那么，你希望给对方留下什么样的印象呢？推己及人，你喜欢与什么样的人交往、合作？自信的人，容易让我们感觉踏实，放心。

自信的形象在职场中如同一条很重要的生命线。在这里，我



他们可以举一个获得金牌的运动员的例子，来说明自信对于整个人的状态影响有多大。例如，某运动员在运动场上训练时，他能从容地应对来此采访的记者。面对镜头说话时，人们会发现，他的谈吐、气势，他对胜利的喜悦和期待，都透露出了强烈的自信。而且，这种自信即使稍稍有点儿自大，也不会令人觉得别扭。

那么，当运动员离开了运动场，或者是离开了他熟悉的运动环境，他的表现又会怎样呢？

那时我们会感觉，运动员的那种自信突然就消失了。例如参加访谈类节目时，他可能会表现得非常拘谨、迟钝，幽默感不足或者语言表达能力不强。当然，这并不是一件坏事，它告诉我们，对于自己所了解的事物产生的自信，那才是真正的自信。如果离开自己所了解的事物，还表现出普遍化的自信，会让人感觉有点莫名其妙。

那么，在职场中你能否表现出自己对手头工作“一切尽在掌握中”的这种自信呢？如果答案是肯定的，那就证明你对工作有足够的熟练程度和驾驭能力，证明你在某一个领域里有相对权威的位置。

这样，你的客户会放心，你的领导会安心，你也会很舒心！

对于职场的女性来说，自信更加重要。有一个朋友告诉我，他在选择主管时，不是不想提升女性，但女性员工总给他们一种“企图心不高”、“自信心不够”的感觉及印象。

的确，女性往往会因为过于谦逊而错失了该有的位置，在工作过程中也会因过于温柔和缓、不想竞争，而必须在能力不如自己的人手下工作，甚至对方由于能力不足、表现不如你而对你进行打压。

这种不公平的现象必须得到解决，那就应该从自己做起，要意识到职场即战场。倘若你想要晋升，随之而来的竞争和搏击就不可避免，这时，你能依靠的只有自己坚强的意志。

职场女性千万不要常常觉得自己很可怜，装柔弱或轻易落泪，那只会破坏形象，职场中的女性若表现出弱者姿态，就会注定和晋升无缘。从重建自信心开始，学习正确地评估自己，是走向成功的第一步。

同时，也要相信一点：自信是可以通过科学的方法来培养的，比如说伪装自信。

那自信到底应该怎么伪装呢？

第一，敢于说话和表达自己。一个人如果能把自己的想法或愿望清晰、明白地表达出来，那么他的内心一定具有明确的目标和坚定的信心，同时，他充满信心的话语也会感染对方，吸引对方的注意力，直到让人相信他的自信心对别人有着巨大的帮助。

第二，要做到说话的时候敢于正视别人的视线。不正视别人通常意味着：在你旁边我感到很自卑；我觉得自己不如你；我很怕你。躲避别人的眼神意味着：我有罪恶感；我做了或想到了什么不希望你知悉的事；我怕一接触你的眼神，你就会看穿我。这都是一些不好的信息。

正视别人等于告诉他：我很诚实，而且光明正大；我相信我告诉你的话是真的，毫不心虚。要让你的眼睛为你工作，就是要让你的眼神专注别人，这不但能给你信心，也能为你赢得别人的信任。

最后，还要注意的一点是，用切切实实的积极行动来表达自己的自信。如果做到了这一点，用不了多久，你的自信就会如期而至！

年轻的陈心露已在公司担负着重任，身为办公室主任的她掌管着公司财务、人事、行政、法务等多方面的工作。陈心露不仅工作做得风生水起，而且人缘颇佳，职场上顺风顺水的她言行间自然散发出一种自信开朗的魅力。

可是，谁都想不到，在起步之初，她居然只是靠着“伪装自信”来给自己提气的。她刚入职时只是一个行政助理，做着一些简单的打杂工作，每天都有忙不完的琐碎事，面对特别有“正事儿”的同事，她的内心有一种强烈的自卑感。

陈心露聪明的一点是，当她发现自己有了“自卑感”的时候，她便要努力去矫正这种感觉。于是，她通过积极的行为和更热情的工作，伪装出自己对工作很满意，很有激情。这种伪装出来的自信

虽然是假的，但她付出的劳动却是实实在在的。终于，她伪装出来的自信赢得了领导的信任。

有一次办公室搬迁，陈心露的上级领导突然接到老板的任务，要求公司在最短的时间换个更好的办公地点。晚上8点接到这个任务的领导连夜找寻相关的信息，陈心露协助领导辨别信息的真伪，进行了妥善的安排。第二天一早，老板刚下飞机，领导就带着老板四处看写字楼。由于选择比较多，事情进展得很顺利，由此，老板对领导的敬业精神和办事效率大加赞赏。

当然，陈心露也得到了领导的重视，慢慢地，领导也就放心把很多事情交给陈心露去做。很多事情是陈心露第一次经历，难免会有胆怯的时候，她就伪装出自信，勇敢地面对工作中的所有问题，问题居然——迎刃而解。

现在的陈心露再也不需要伪装自信了，在自己的功劳和业绩面前，她想不自信都难！

在职场中，你表现得很自信吗？如果你还没有实实在在的业绩来支撑自己的自信，那就用踏踏实实的努力让自己走在通往自信的路上吧！

配套效应——让你的职场“装备”亮起来

配套效应来源于这样一个故事：18世纪时，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，当他在家里穿着华贵的睡袍时，突然觉得家具的风格不对，他发现自己家里的地毯针脚也粗得吓人。

于是，为了与睡袍配套，狄德罗把家里旧的东西先后更新，家具终于跟上了睡袍的档次，他最终感慨自己“居然被一件睡袍胁迫了”。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”。

个人的发展也同样如此，很多行为都是配套的。例如，一个销售人员需要经常约见客户，和顾客一起吃饭、喝茶，谈生意，在当月向公司报销费用时，一个精明的老板可能不会因为他报销的金额不足一百元而感到欣慰。如果报销费用不过百，老板反而觉得很吃惊，因为这和销售的行为是不配套的。

如果我们是老板，让我们这样想象一下：难道一个月内，这名销售人员只约了一名客户，而且只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？难道在睡觉或者做白日梦吗？

既然交际如此重要，我们就要学会约请别人。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，而且还具备了丰富的经验，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，也可以尝试着从多个方面找原因。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，再建筑新的房子或高楼大厦。这时候，如果我们留心就会发现这样的现象：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倒重建。

如果告诉你，在很多时候工作上也是这样的道理，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时，你邀请时的语气、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，可那位客户就是偏偏不想和你一起吃午饭，这又是怎么回事呢？

你不知道的是，生活毕竟不像电视剧那么简单，生活中以貌取人的现象随处可见。职场也是如此，有特定的规则和玩法。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，正是一套松松垮垮的服装和无精打采的素颜！

人们在作决定时会考虑很多因素，一些是有意识的，另一些是无意识的。也许你的工作水平有口皆碑，但如果你的穿着让人不舒服，也无法在同事中脱颖而出。人不能过度地依赖自己的感觉进行判断，这已经成为一种不争的事实。毕竟，人们对内在的了解需要时间，外表的鉴定让人一目了然。在这个快节奏的社会，没人有足够的时间去了解你的内在，不注重外在包装，你就难以在瞬间脱颖而出，会错失很多机会。

外表有吸引力的人在需要帮助的时候，更容易得到别人的帮助，而且他们说话更加具有说服力。如果你觉得外表的包装不能够起重大作用，那么让我们来看这样一个实验。

在英国广播公司的王牌科技类节目《明日世界》的直播中，制作组请观众来扮演陪审团成员的角色，播放一段模拟审判的视频，然后请观众确定视频中的被告是否有罪。

电视的观众并不知道，节目组已经把全国的观众分成了两个大组，两组观众看到的是两种不同的节目。被告被指控破门而入偷走一台电脑，观众看到的所有犯罪证据、法官陈词都是一样的，但是两个罪犯的外在形象有着天壤之别。其中一个罪犯形象猥琐，另外一个却形象良好，干净漂亮。

一般人都认为，在判断被告是否有罪时，公正、理性的观众

会关注事实证据。但实验结果证明，很多观众的判断都受到“眼球的喜好”影响，大约有40%的人认为丑陋的被告有罪，只有29%的观众认为干净漂亮的被告有罪。

我们可以看到，在这个案例中，很多人没有进行理性的分析，实际上他们单凭对外在形象的认可与否就草率地作出了决定。那这里肯定有读者要问，抛弃长相的优劣不说，到底该怎么包装自己才能迎合别人的好感呢？

心理学家认为，由于第一印象主要是受性别、年龄、衣着、姿势、面部表情等外部特征的影响，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个性特征。有人说，形象力就是推销力，一个气质品位特别好的人，就很容易在第一时间打动别人，并赢得信任。

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这一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。

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。

孙昭阳是一名保险销售人员，大部分人觉得这是一份学历低、没有技术含量的工作，但他自己却从不轻看自己的工作。他办理了一张高档健身房的健身卡，每周无论业务多么繁忙，心情如何低沉，他都会定期去健身。

有一次，他发现了一个潜在的客户，那就是经常来健身房的佟千峰。佟千峰在外企工作，收入不菲，也办了这里的健身卡，他性格开朗又好交朋友。孙昭阳在和佟千峰接触和聊天的过程中，发现佟千峰从不理财，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。第一次认识孙昭阳时，他就因为孙昭阳手腕上的那块名表而对他有了深刻的印象。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，还认真地向他咨询了理财保险。

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，让他成功地打开了保险业务的销售局面。

是不是穿着一定要价格不菲，华贵靓丽，才能引起对方的好感呢？不得不承认，高贵的穿着的确能够引起别人的好感，但这一点并不是谁都能做到，毕竟个人的经济状况不同。那是不是我们又要受到限制了昵？

心理学还有新的发现，算是给一些刚毕业、经济能力不强的年轻人的一件礼物，那就是可以用相似性来迎合别人的喜好。在职场中，用包装自己来迎合“企业的文化氛围”，这不是欺骗，而是一种和谐。例如，一个公司里，大部分员工的外在形象风格，一定是企业招聘或者用人的导向。这种相似性是和谐的，如果遭到破坏就会引起他人的反感。很难想象，一位总裁在大家都忙碌的办公室里，看到一位像在沙滩度假一样穿着吊带背心和小短裤的女员工时会作何感想！

职场是看不见硝烟的战场，服饰应该是我们的战衣。如果你没有特别多的金钱来包装自己，那至少可以做到与办公室大部分同事的穿着保持一致的风格来拉近距离，赢得别人的好感。

地位效应——你若随性，就要被动

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，绝大多数的成员都同意领航员的办法而很少同意机枪手的办法。当领航员有正确的办法时，群体会100%同意；而当机枪手有正确的办法时，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的意见、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，这也是地位效应的作用。领导出错时，一位普通的员工甚至都没有评判和调解的资格。

既然这是一种客观存在的社会现象，而本书又实实在在不是一本“心灵鸡汤”。在这里要提醒读者，如果你对你的领导有意见，但这个意见你不能保证提出来就能改变大的格局，或者让事情发展得更好，那么你就不要急于发言或者“忠言逆耳”。要记住：有了职位，再去建议！

很多人都感觉职位、地位是一个负面的词，我个人感觉这是两个中性词，关键是要看使用这个词的人具有一种什么样的心态。

给大家讲讲我一个朋友的故事。

我的那个朋友曾是一名业绩非常突出的金牌销售，现在却正

面临中年危机。他曾经陪伴着那家小公司成长，最辉煌的时期业绩以一当十，关系好到能够和老板称兄道弟。

小公司发展壮大的过程中，老板对朋友委以重任，他想给朋友升职，让朋友培训出一批销售精英，搭建一个团队，在未来的日子里进行团队作战。

我这个朋友的销售工作虽做得风生水起，却一直以来都是闲云野鹤，喜欢独来独往。

听老板说让他搭建团队，朋友坚决拒绝。他说自己并不是那种小气不肯分享的人，只是他不愿意受拘束，不爱管理别人。在老板多次说服无效的情况下，朋友继续闲云野鹤般地工作着。

公司在不断地成长，而公司的氛围也慢慢发生了变化。

公司开始增加了很多新的部门，流程越来越多，人员越来越多，管理手段和管理部门越来越多，我的朋友也越做越不开心。

例如，他已经答应了给一个新客户寄出样品，但是公司库房不能放货给他。原来根据公司的新规定，需要多级申请、审核，有多个部门的签字才能生效。朋友非常不高兴，每当他抱怨或者和其他同事争论时，总是老板出面替他解决问题。

后来，朋友和一个同事大吵了一架，严重地影响了他的心情。

吵架的缘由还是因为制度的繁琐，朋友想越过流程，可是新来的员工并不给他面子。和朋友起争执时，对方非常尖锐地说：“你不是销售经理，凭什么要求特权？”

这句话深深地刺激了我的那位朋友，因为很多区域的销售经理在过往的工作中业绩都不如他。但是公司发展起来，他们开始带团队，职位自然也升高了，权力也就大了起来，办理这种小事不受流程限制，基本上就是一句话的事。

朋友突然决定离开公司。当他和老板提出辞职时，他原以为老板不会同意，还准备了多个说服老板的理由。可是没想到老板虽然做得仁至义尽，甚至多给了他一个月的薪水，但就是没有提到“留”

这个字。

当老板没留他时，我劝过朋友放宽心，不要纠结，毕竟这个老板也有自己的算盘。他辛辛苦苦把公司做起来，培训了很多，将公司推向了一个现代化的管理之路，不得不制定很多的流程和规则。因此，为一个人废一条流程是不明智的。

毕竟，随着发展，公司出现了新的格局。老板不再需要精兵，而是更需要强将了。

讲这个故事是为了告诉大家，在职场中不要迷信个人能力，要重视地位和职位。当自己能够获取地位和职位的时候，不要因其他原因而错过了机会，有一句话叫做“不在其位，不谋其政”。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。

当然还要注意的一个问题是，即使在公司中有了地位，也要保持适当的低调，想要办事情、提问题时，要中肯，什么事太过了都不好。虽然管理者同样也反感冷漠的员工，但太激进的话他们也未必欣赏。

最正确的做法是凡事都要积极主动一点。规章制度要遵守，但如果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，在这样的心态下工作，肯定会有大的起色。凡事先从自身找原因，自己改变了，一切才能随之改变。

如果你现在只是一个士兵，想当将军的话，就要先看到将军成功的优点，再规避其中的不足。而且，你还可以在工作之余多帮忙做一些分外之事，这样就会慢慢形成领导者之风气，说话会更有说服力，威信也会更高，在适当的机会下，提拔起来更是理所当然。当你拥有了地位时，你就不再被权限所制约。

有必要提醒的一点是，在你意识到职位的重要性，往上攀登的过程中，要注意把握人们的心理。



1996年，鲍勃·多尔在竞选总统时就犯了错误。他的竞选口号概括起来就是：“选鲍勃·多尔吧，该轮到他了！”结果，人们把票都投给了把美国的未来勾勒得更为清晰的比尔·克林顿，使其得以连任。

你的领导们看重的不是你过去的表现如何。对于一个领导来说，他真正关心的是你在新职位上能为他和公司做些什么。你的过去只表明了你将来可能的表现，顶多是个参考而已。最终提拔你的原因在于你未来可能会为公司作出的贡献，他只想知道你是否能给他带来目标明确、收益颇丰的未来。

在工作中，多展示你对未来的期待、抱负和计划，会有助于你得到更好的职位。

自己人效应——赢得信任的秘密

自己人效应指人们常常会有这样一种心态，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”的出发点和利益当然同自己是一致的，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，就会有很多共同语言。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“自己人”的一场表演，是一个人面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”。

一个人即使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，但如果他不了解面试的这家公司的自身特点，就不能融入这家公司。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，林肯说过的一句古老的格言，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，内部总有一些暗流涌动的派系斗争，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！

现在，让我讲一个真实的例子给你听：

张为永远都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。张为认为自己昨晚的准备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。这让张为更摸不着底，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快要对他失去信心，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，于是面试即将结束时，他作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，然后礼貌地互换了名片。

当晚，张为拨通了这个和自己以后的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，我以后会好好当您的下属，衷心地为公司服务。”

后面的聊天就随意了起来，挂上电话时，张为并不知道等待

自己的是什么结果。可是，“自己人效应”是被验证过无数次可以成功的金科玉律，这一次当然也不会失败。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。

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。你还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。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，自然会把你当作“自己人”。

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，指的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。

布里丹是巴黎大学的教授，因为他证明了在两个相反而又完全平衡的推力下，要随意行动是不可能的事情而名声大噪。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，送草料的农民好心地多送了一堆草料放在旁边。

可令人想不到的是，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，但由于两堆干草的价值相等，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，再三斟酌，甚至犹豫不决、举棋不定。

但是，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。

大家一致以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，可是随着接触的增多，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去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时，客户提出的问题都很专业，于正林经常都是让手下的得力人员回答问题，直到要决定生意是否合作，于正林才会亲自出马决定。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到一个地产项目，根据辛辛苦苦的分析和严谨的推论，大家一致认为选择A地区有很大的升值空间，可是于正林就偏偏看中了B地区。大家一考察，发现B地区人口稀少，房地产的发展机会渺茫，房子建好了也可能没人来住。

但是于正林决意投资B地区。他认为B地区有着天然的优势，很多城市的人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”于正林的人提出了辞职。

于正林很平静地让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。他在开会时只说了简短的几句话，告诉大家他敢有这样的判断，也敢于承担任何后果，他本人不愿意多作解释，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，收益就远远超过了投资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，庸人也是自己，领导之所以成为领导，最重要的不是专业知识，而是在面对两难的决策时，能够有决断的勇气和高瞻远瞩的眼光！

职场中，有不少人抱怨领导时都会有这样的感觉。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。

事实果然是这样吗？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。说得更加直接就是，领导不具备员工懂的技能，是因为他不需要懂这个技能。

打个比方说，如果有一个领导，他的专业知识很强，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。员工问什么时，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，但是领导是流动的，你不能选择你的领导。员工的工作归根结底是为了公司的利益，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，作出积极的配合。坦白说，你的行为需要对领导解释，但是如果你暂时不能够理解老板的决定，那么就只有唯一的选择，就是保持敬畏之心！

懒蚂蚁效应——千万别得罪“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勤劳的，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，有几只蚂蚁非常奇怪，它们和伙伴们完全不同，它们什么都不干，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所显示出来的那么“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时，那些平时辛辛苦苦搬运粮食的蚂蚁顿时失去了方向感，它们不知道怎么办了。然而，这是“懒蚂蚁”大展身手的时候了，这几只懒蚂蚁会带领着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。它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。你们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才来上班，似乎并不会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，你就不会再有疑问了。

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，莫小米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，他只用力说话。作出了良好的业绩，于是领导给了他提升的空间，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，要掌握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到张青风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。他开始在和上层领导交流的时候，透露出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，因为莫小米毕竟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：为什么领导一直以来都非常支持自己的很多决定，唯独对这件事情持有保留态度呢？

张青风又耐心地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，张青风彻底知道了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几百万元的经济收入，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！

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白白地把工资给一个没有价值的人，千万不要得罪他。

你可能会认为这不过是个偶然，他运气好所以付出的比自己少，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，一定有他的过人之处。

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除之而后快。哪怕自己是领导，也不要苛求的尺子去衡量别人，即使内心是那样，表面上也要装得宽厚可亲。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，最终麻烦的还是自己。

所以，任何时候都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。

巴霖效应——轻信，被算计的开始

巴霖效应是来自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，原因在于这些词句属于人之常情，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，更会增加读者对其他各项空泛之论的信任。盲目迷信星座书的指点，不但不会给人们带来帮助，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，可能存在方方面面的原因。可是如果她很迷信星座书上讲的一些道理，像书中讲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，这些说法有可能让她迷失掉正确的判断。

假如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，向领导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，领导也可能感觉她没有把精力放在工作上反而会立即辞退她。

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很有优势，于是万总就以月薪6000元为条件，将张跃洋挖到了自己的公

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的欢迎。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，很多人的离职都是因为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，但是公司的情况就是如此，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，大脑更是只有“一根筋”。李震又大吐苦水，说公司的一些制度要求很严格，经常有员工来找自己申诉，可他也是爱莫能助。

听完这种种，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，上班第一天的时候我就告诉他有试用期，但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，但是他连这一个月都不能等。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！

这里有一个犹太人教育孩子的传说：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作出的判断，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，或者说其他同事的坏话，或者……那么，你是该积极配合，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和真实性，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，才不会被别人算计！

鸟笼效应——别人为什么不信你

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。你和我打的赌，你会输的。”

可是，从此以后，卡尔森家里只要来了客人，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”就这样成功了。

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，占用公司的资源去……

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



公司的领导从来都是加班到深夜的，所以杨彦和同事们加班也是理所当然的事情。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，谁也不愿意做一个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，大家都是一到下班就及时离开，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泡面气味时，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，按理说我们现在的各项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吗？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，又怕打击他的工作积极性。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？”

……

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，这是任何一家公司的老板都不能容忍的。即使加班，也必须控制在合理的范围内。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，而另一名员工忙8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！休息，是为了能走更远的路。

巴纳姆效应——不要被别人定义

巴纳姆效应是由心理学家伯特伦·福勒于1948年通过实验证明的一种心理学现象，它主要表现为：每个人都会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。

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。你有时怀疑自己所作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。

有一个关于爱因斯坦的小故事，讲的是他小时候是个十分贪玩的孩子。一个秋天的上午，父亲将正要去河边钓鱼的爱因斯坦拦住，给他讲了一个故事。这个故事让爱因斯坦明白了一个人要能够清醒地认识自己，并学会为自己负责。

父亲说：“昨天我和咱们的邻居杰克大叔去清扫南边的一个大烟囱，那烟囱只有踩着里面的钢筋才能上去。你杰克大叔在前面，我在后面走。我们抓着扶手一阶一阶地终于爬上去了，下来时，你杰克大叔依旧走在前面，我还是跟在后面。最后，我们一起钻出烟囱，你杰克大叔的后背、脸上全被烟囱里的烟灰蹭黑了，而我的身上竟连一点烟灰也没有。”

爱因斯坦的父亲继续微笑着说：“我看见你杰克大叔的模样，心想我一定和他一样，脸脏得像个小丑，于是我就到附近的小河里去洗了又洗。而你杰克大叔呢，他看我钻出烟囱时干干净净的，就以为他也和我一样是干干净净的，只草草地洗了洗手就上街了。结果，街上的人看到你杰克大叔身上到处都黑黑的，都开始大笑起来。”

爱因斯坦听罢，忍不住和父亲一起大笑起来。父亲笑完后，郑重地对他说：“人要为自己负责，别人谁也不能做你的镜子，只有自己才是自己的镜子。”

在两千多年前，古希腊人就把“认识自己”作为铭文刻在阿波罗神庙的门柱上。然而时至今日，人们不得不遗憾地说，“认识自己”的目标距离我们仍然还很遥远。

有这样一个测验人的情商题目：当一个落水昏迷的女人被救起后，她醒来发现自己一丝不挂时，第一个反应会是什么样呢？答案是：尖叫一声，然后用双手捂住自己的眼睛。从心理学上来说，这是一个典型的不愿面对自己的例子。因为自己有“缺陷”或自己认为是缺陷，就通过自己的方法把它掩盖起来，但这种掩盖实际上也像上面的落水女人一样，是把自己的眼睛蒙上。所以要认识自己，首先必须要面对自己。

国内有一档非常火的求职类栏目。其中有一期在很多朋友的推荐下，我还是很有期待地打开了，的确有感触。

选手是个给人感觉很踏实的女性，专业能力也在提问下过关，在所有的嘉宾对她评价很高，全场亮灯的情况下，最耐人寻味的

一幕出现了。她并没有忘乎所以，还是很冷静地选择了一家原来就选择的公司，而这家公司在亮灯的所有企业中，并不算实力特别强的企业。她没有因为全场亮灯，就放弃一份原来就打算进入的事业。

这种客观冷静，最令人佩服。

职场中，我们能认识自己到第几层？

小卢是个年轻人，刚进入公司的时候，大家都被他的朝气感染，可是没过多长时间，情况就有所改变。因为他的心直口快，常常令人啼笑皆非。

有一次，他和经理去接待一个客人，到了包间之后，主客寒暄，客人说：“我们就随便坐吧，不拘束了。”小卢马上就坐到了最尊贵的位置上。经理拼命给小卢使眼色，小卢捕捉到了眼神，居然对经理说：“没事儿，没事儿。”

这件事让经理心中很不愉快。

后来发生的一件事情就让经理不能容忍了。公司开交流会，他站起来提意见，没想到他张嘴就说：“我代表大家问一声，我们公司为什么要订立上下班打卡制度呢，据我所知，有的外企是没有这个制度的……”

原以为同事会佩服他的勇气，可是在座的同事对他的态度也很不友好。大家私下说：“小卢太自以为是，他有什么资格代表我们？问这么没有营养的问题，实在令人汗颜。而在这么紧张恶劣的氛围里，真正有可能改进我们条件的问题都没法提了。”

经理最终决定找小卢聊一次。经理说：“你感觉自己在工作上，包括和同事的相处上有什么不足吗？”小卢说：“我最大的缺点，我自己很清楚，就是心直口快，不会拐弯，想啥说啥，很单纯，看不惯虚伪的人……”

没过多久，“单纯”的小卢就离开了公司。他最终也许都不知道，让他离开的真正原因不是简单，多少简单的人实际上人际关系处理得非常好，而是他不了解自己。太自我，让任何人都无法和他相处。

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，他总结了人们这样的一种心理，对于初入职场的人来说，具有重要的借鉴意义。

人们最喜欢那些对自己的喜欢、奖励、赞扬不断增加的人或物，最不喜欢那些显得不断减少的人或物。这就是阿伦森效应。

人们的接受心理很微妙，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；而反感那些开始做了很多好事，但后来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：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”；每个人都在变得很精明，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，但是一定不要给人留下“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，都竖起大拇指。

但是，逐渐地，繁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，有个同事小张在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。

如果你是刚入职场的年轻人，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，那就是没有常性。

所以，你恰好可以表现出另一面，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。

晕轮效应——个人品牌值千金

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，所以就应该更加被重视。

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，这能够透露出一个重要的信息，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，并被认为具有各种坏品质。而且，在一个好的环境里，人会越来越好；在一个恶劣的环境里，人走下坡路也会越来越快。

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，你都不能保证自己永远远离职场或商场的漩涡，保证自己永远不被人诋毁。虽然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，在职场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，大部分人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，问题的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。

有这样一个例子，会提醒人们在平日里就应塑造出自己良好的个人品牌。

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，但是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来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。

伶俐走了没多久，安瑞华也不得不离职了。

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，位置更高的人更容易被人妒忌，人们宁愿相信流言，当然，他的整容也的确让常人接受不了。

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，深入人心的品牌无须过多解释和宣传，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。

在这个世界上，没有人可以实现绝对的自由。每个人都应该有节制地约束自己的行为，当你约束自己更多的时候失去了一些东西，但是你会得到很多。

鲱鱼效应——小心背后的那只眼睛

鲱鱼效应来源于挪威，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震惊。原来渔夫在装满沙丁鱼的鱼槽里放进了一条鲱鱼，要知道，鲱鱼是专门以沙丁鱼为主要食物的。

当把鲱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鲱鱼效应。

鲱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。在职场中，你有没有“天敌”，有没有处得非常不好的同事，或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，谁知道你未来能不能一直是在这样的情况下工作，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“鲱鱼”。

很多人都发现，工作相对来说是一件非常枯燥的事情，在工作中控制自己的情绪和心理实在是太难了。比如，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，王洛文和迟小利坐对桌，这让王洛文



如坐针毡。

她和迟小利是大学同学，她非常了解迟小利。迟小利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。她知道自己坐在迟小利的对桌，在一定程度上，等于是受到了迟小利的监控。

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，迟到了她就悄悄地溜到座位上，也没有人深究过。但是现在只要王洛文一想到自己对面坐的是迟小利，她就不敢大意，每天定好手机铃声，从不迟到。当她准时踏入办公室，看到对面坐的迟小利的时候，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。可是自从王洛文坐在迟小利对面，就克制自己永远不要打开娱乐新闻的网页，因为迟小利会突然地、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，她根本就得不到迟小利实质性的帮助；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。

由于迟小利带来的巨大压力，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小利，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是一个小时，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小利，微微一笑，内心释然。

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，可能会陷害你；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，让你不违背公司的规定，让你所做的事情都是高标准、严要求。那么，假设有一天，你正在上班时间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张辞退书。哪种情况更糟？

当然，这里也要提醒一点的是，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去“感化他”、“改变他”，没有人能轻易改变一个人。如果走得太近，小心自己会被影响和感染，慢慢地自己有一天也会成为一条为别人无偿服务的“鲶鱼”。因为，近朱者赤，近墨者黑。

有句话是很有道理的，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，走稳你的人生路。

半途效应——他离职了，他升职了

半途效应是对人的意志力的一种考核。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，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，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，过不了多久还是会厌倦，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，如何正确地看待遇到的挫折，如何坚持走下去，是比“跳到那个单位能让你舒服”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，所以两人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，那就当一天和尚撞一天钟吧！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，他开始尝试投简历，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的查岗电话。

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，徐立杰没有被影响。经过面试，徐立杰发现自己虽然可以跳槽，但是工作经验积累得还是不够多，跳槽后的待遇差距不是特别大。清楚了自己在行业内的水平之后，为了更好地跳槽，徐立杰开始努力工作，并且主动工作，他在争取给自己多攒点跳槽的资本。

半年多的努力工作后，徐立杰有了很大的突破；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。这就意味着，在这趟职场快车上，徐立杰换到了高档的车厢，而张默琛却不得不中途下车。

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，你才不会因为盲目跳槽被人称为“半途而废的逃兵”。

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？

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，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，而是作出恶意归因，继而可能作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，时常在背后说些风凉话。

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“忌妒”。忌妒解决不了问题，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，大多数群众也会喜欢谁，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，她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，所有男领导的脸上都阴转晴了，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，这简直让郑飞莹崩溃。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，为此，郑飞莹郁闷了很久。

有一天，在另一家报纸做主管的一位老大哥约郑飞莹吃饭，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，出现高低之分的时候，弱的一方就容易忽略掉真正的使同事吃香的一些因素，比如别人的努力和上进。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，没人会喜欢一个邋遢的无精打采的女员工，这也是无可厚非的。

但是，一名女员工光靠漂亮就能赢得信任吗？答案绝不是这样。长得漂亮是优势，干得漂亮是本事，只有在业绩上作出了成绩才能更持久地让领导感觉如沐春风。业绩上能取胜，形象上够端庄，这样的女性既是公司的面子，又是公司的里子，绝对是任何公司中的

“宝”。

听了老大哥的点拨，郑飞莹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为人处世的态度。而且，她还懂得发挥自己的长处，例如发挥自己能言善道的特点，而把不太光彩的地方例如专业性不太强的地方巧妙地隐藏起来。

老大哥的这一课才真正给郑飞莹解开了长久的心结！

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。

如果不向对手学习，只是片面地将对手成功的原因总结为一些不合理的因素，这只会给自己找到不成长、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。

最后你要做的是，动动脑筋把你的业务做上去，做到让别人看出你的光彩，承认你的存在，那才是真正的谋略。

第二章 求人之时：摸透心理好办事

凹地效应——放空自己，吸聚资源

凹地效应非常形象地指出，某个事物会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”。

同事之间的关系不太好相处，是很多职场中人的心结。曾有一份调查显示，大约有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，凹地效应就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”，要懂得放空自己，不要随意用高度的东西来评判别人。

打个比方说，和同事一起搬运文件，一个同事突然在半路溜了，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的，也不必当场揭穿他。如果你能够独立做好这个工作，不妨给他一个微笑，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，他能懂的。

有个故事，在一场激烈的战斗中，上尉忽然发现一架敌机向阵地俯冲下来。按照常理，发现敌机俯冲时要毫不犹豫地卧倒。可上尉发现离他四五米远处有一个小战士还站在那儿，他没有卧倒，而是冲出去将小战士紧紧地压在了身下。此时一声巨响，飞溅的泥土纷纷落在他们身上。

上尉拍拍身上的尘土，回头一看，顿时惊呆了：原来刚才自己所在的那个位置被炸成了一个大坑。故事中的小战士遇到了上尉，上尉是他生命中的贵人，同时，他也是上尉的贵人，上尉在帮助别人的同时也帮助了自己。

张力是部门里最年轻的员工，领导欣赏他年轻无负担，有闯劲有拼劲，于是他成为晋升之路上的一匹黑马，顺利升职了。

升职之后，很多老员工并不服他，总是在背后批评他，给他找碴。对此，他采取的做法是扩张部门，在部门内引进了很多新员工，而且凡是能够带领新员工做业务的老员工，都将得到丰厚的报偿。

老员工们突然被这个突发的情况弄蒙了，但是大部分人无法拒绝这个工作任务。面对优厚的工作待遇，大家都开始带新人了。

有意思的一幕出现了，新人的热情、积极迫使老员工不得不积极地解答一些问题。因为毕竟他们面对一张张热情的面孔，想要拒绝是很困难的，新员工的方法也很多，总是请他们吃饭，请教问题，关系和谐了，工作也顺畅了。并且老员工之间也开始出现了较量，那就是新带的员工业绩最好的团队，将获得公司的奖励。

整个系统开始进入良性循环，张力的这一招很绝又合情合理，无法诋毁。过了半年效果出现了，新员工慢慢成长起来，老员工也无法再制约张力了。

当新员工进入工作状态的时候，老员工感觉岌岌可危。在一次聚会上，还有老员工开玩笑说：“张总，人我们带起来了，新员工表现不错，我们这批老员工带人的工作也结束了，我们该不吃香了吧！”

张力很坦然地说：“这是你们给我的帮助，我永远谢谢你们！而且，我的心愿是把咱们的队伍做大，你们帮我做管理。”

几句话，简简单单地就令在座的人打消了疑虑，并且有了新的展望。

张力的朋友私下问张力，是否真的原谅这些曾经不服他的老

员工，他的回答还是很简单：“不存在原谅的问题，因为我从来没有恨过他们。谁也不会轻易对一个人服气，只有让别人发展好，我才有发展。”

这里我们会看到张力不但有方法，有良策，还有“凹地心理”作铺垫。正因为他放空自己，有威有恩，才能把整个团队往健康的方向运营。

办公室向来就是矛盾的集中多发地段。

对于个人来讲，放空自己，别把自己的位置想得太高，就容易和同事放松地进入好的状态。正常情况下，如果一个人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。

每一个领导都会对自己的员工关系不和感到头疼，没有哪个领导不希望自己的手下能够放下成见，共同努力为自己做事。

这就要求员工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，把别人当作敌人，而丢掉了自己的“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！如果多给别人一些时间，不久你就会发现，最让人讨厌的人也开始变得可爱了！

投射效应——不当炮灰，也过度防卫

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，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成了职场炮灰，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，可能自己本身的思想有了偏差，例如过度防卫。

随着职场的竞争越来越激烈，的确，人们的脑神经也开始变得紧张起来，生怕一不小心就做了职场炮灰，于是，人们提心吊胆，警觉地察言观色，以保全自我。在这样紧张的状态下工作，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，以这样一种满身盔甲的状态面对职场环境，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势，才能得到属于自己的最好的结果。

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，只是作了调整和优化，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，所以只会过度武装面对一切。

于是，陈明一下决心改变自己，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”。

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。其实这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，同事之间产生不同的意见那也是常有的事。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的人对自己有敌意，却列举不出充分的证据。而自己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。在有原则的基础上与人合作，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，也过度防卫的好方法。

黑暗效应——让对方放松也是工作任务

黑暗效应是心理学家们发现的这样一种现象，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。这虽然是一种非常夸张的说法，但并非毫无道理。

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，有的人去谈就能够成功；有的人说了同样的话，但就是无法签单，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，谈的不一定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、餐桌上谈下来的，就是因为这些场合气氛轻松，光线柔和。

可以作这样一个设想，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，在一个适当的时机约客户吃个饭，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，反而生意就可能做成了。

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，但还有很多人天生就非常抵触保险，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，张文亮作了充分的准备，他细心制定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，这位老总就表现得非常不耐烦，他说：“我的工作时间非常宝贵，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，对方竟主动向他询问起保险项目。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180度的大转变。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，多次接触之后顺顺利利地签了单，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**要**强调，请不要在上班时间严肃地谈你的业务，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！

选择谈业务的环境和光线至关重要，至少不要让自己带有目的性的目光明显暴露在清晰的光线下，灼伤对方，引起对方反感。

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。

让对方放松也是你的工作任务，不要期待一见面在紧张的公事公办的氛围里就能签合同。所以有人说，销售是压抑自己欲望的一个工作，第一次见面就是为了让对方放松，逐步被信任，而不是签约。

现实生活中，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正式场合，想做业务的你不妨约客户去一个放松的、光线柔和的场合谈事。例如，去一个安静的茶楼，茶的清香让人放松，音乐让人舒缓，远离了办公环境的人自然地就会放下一些戒备。

最后还要说的一点是，谈事情的时候不要紧紧盯住对方的眼睛，这么直接的目光会暴露出你的功利心，这将比任何光线都让对方感觉到刺眼。

墨菲定律——如何处理工作中的失误

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糟糕，墨菲上尉就开了这样的一个玩笑，他说：“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；当你终于决定要打车的时候，发现所有的出租车不是有客就是根本不搭理你，而当你不需要出租车的时候，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，一杯水就全都洒了出来，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，错误都有可能发生。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，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，企图掩盖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，那么就会出现灾难性的打击。

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了把汗。

有一天，黄明强好心对于晓轩说，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，老板马上就会把发票开好，双手送到你的面前。

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，让他陪客户吃完饭后不依不饶地去索要发票，他还是时常会忘记。有意思的是，就是于晓轩这种不要发票的态度，反而很多时候让客户内心感觉很温暖。客户认为，当于晓轩不报销，用自己的钱请他吃饭，那才是真正的朋友的行为，因而给了于晓轩更多的信任。

即使工作上出现了失误，于晓轩也有自己的解决方法。无论哪个部门来指责他的失误，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，指责他的人反而不好意思了，久而久之，大家也就不和他计较了。

后来，当出现一些无伤大雅，非原则性问题的时候，大家开始抱怨是谁出现了这个失误时，如果是于晓轩的名字，所有人居然都会嘴角一翘，然后笑一笑，觉得既然是这个“马大哈”，出点问题也是再正常不过了。

部门重组的时候，领导的安排是，让黄明强继续留在原职，和新来的员工处在同一区域的工位上，领导看重黄明强的谨慎，觉得他可以教会新员工少犯错误。但是领导给于晓轩的安排，却让黄明强大跌眼镜。

于晓轩谈下了几个重要的客户，给公司立下了汗马功劳，他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，不再受制于繁琐的流程。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！但当领导宣布这个安排的时候，大家给于晓轩的竟然是热烈的、发自内心的掌声。

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。

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，从来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，蓝斌就过来帮忙了，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，他认为自己用这一笔资金再作些运转和扩张，那么这三万很有可能就变成了四万、五万……

他却完全没有考虑到要提升蓝斌的利益。

就这样，半年后的一天，蓝斌对余震峰提出了还款的要求，而且还告诉余震峰，他不想再做网吧的这份工作了，并且要对这家网吧撤资。

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，你应该心理平衡，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系，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。

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，其实每个人的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，没有哪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，从正向的角度来说，对于个人发展不能太计较，非但不要总是抱怨别人利用自己，而且还应该增加自己“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。

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在远行前，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，赚了十锭银子，国王听到很高兴，就奖励了他十座城邑。第二个仆人用一锭银子，赚了五锭，国王也奖励了他五座城邑。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积，当一个人已经取得一定成功后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，由于囊中羞涩，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都让你一个人给赶上了。”罗瑞总是谦虚地笑笑说：“运气，运气而已。”这真是让余明阳羡慕不已。

余明阳虽然工作业绩不高，但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，有的时候罗瑞还会在上班时间去逛商场，回单位的时候手上就多了几个高档衣服的袋子。

余阳明很好奇，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很前卫也很高档，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出的高科技产品的解说，这些都让他大开眼界。

余阳明找到了差距，原来他一直都是那么灰头土脸，他给顾客的形象是那么消极，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。余阳明狠下心，买了几套特别适合自己的有品位的衣服，给自己作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时候，他得体的形象和开朗的性格给了客户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”。

美国加利福尼亚大学心理学专业的阿尔伯特·梅勒比教授，通过实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！

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。如果能注意到这一点，做起事情来就会事半功倍。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，听说这家公司的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，这些销售人员从刚踏上大马路的第一刻起就为自己埋下了失败的种子。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来购买，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，无论夏天的大太阳还是冬天飘雪花的日子，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，回到单位时嗓子都哑了。

韩嘉琴从来没有上过一次天桥去推销产品，但是没有人批评她，因为她的业绩量永远都是第一名，那么她是怎么做的呢？

韩嘉琴在周末的时候，经常会到小公园里去坐一会儿，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，等到以后就会感觉不舒服的，等生下小孩以后就更要注意了。”这时，孕妇和她的母亲都是万分感激和客气。

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，聊到孕妇还是应该吃适量保健品来增加营养的时候，韩嘉琴再拿出自己的名片和保健品介绍单，也就非常自然和让人放心了！

制作一张有效的“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的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情舒畅的，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”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。

比马龙效应——你想成功，总有人帮你成功

比马龙效应有很多名称，还被叫作“皮格马利翁效应”或“期待效应”，这个效应是从一个古希腊故事那里得来的。

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”，其实这也是对皮格马利翁效应的生动注解。

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？这是让很多人迷茫的一点。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，必须先从有想成功的欲望开始，如果你有，就总有人帮助你成功；如果你心里没

有，就永远遇不到你的贵人。

韩晓玉是一个非常自卑的女孩。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，她的内心就会非常脆弱。

她不想一直这样下去，因为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”。她把自己装扮成一个自信的女性。

从全套的“职场丽人”的装扮到行为细节的纠正，韩晓玉让自己一定要表现出自信的、积极的气质。她不再心虚地和别人说话，她的声音爽朗干脆，而且不懂的事情，她会马上去网上查出来，以前她的时政知识非常匮乏，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，一件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。

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，有可能第一个反对自己的人反而就是他。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，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，不自信不可怕，先从装作很有自信的样子开始。当然，对于自身存在的不足，还要有自信去弥补。

可怕的是没有成功的欲望，当你强烈地渴望成功，你就会逼迫自己去完善自己，甚至总能遇到帮助你的人；如果你没有想要成功的欲望，你就永远只会看到自己垂头丧气的一面，而且越来越习惯于自己的自卑。

没有人生下来就是什么都会的，只要你作出计划，向着心中的目标努力，你想要的就会真正到来！

喜好效应——让别人喜欢你，任他是谁

如果在工作中你没有耀眼的光环，让别人欣赏你，进而帮助你，那么，至少还有一个心理学的诡计可以帮到你。那就是，你可以对别人暗示“我欣赏你”。

实际上，人们往往不承认自己更愿意为“崇拜自己的人”拼命表现一番。更有意思的是，在职场中，如果你知道有一个同事对你仅仅是有一些好感，你也可能因此对他产生好感，当他有困难需要你帮助的时候，你也会愿意答应他的请求。

世界上最了不起的卖车人乔·吉拉德曾经讲过，他好奇的一点是，有一些人并不习惯说“I like you”。因为对于乔·吉拉德来说，他当初做销售的时候，最喜欢说的一句话就是这一句，而且，这个对于他来说是非常有效的。他甚至还认为，如果大家都能主动地把这样的一句话当作“习惯用语”，那么“世界上就不会有饥饿了，不会有战争了，不会有任何不愉快的地方”。

喜欢听好话似乎是人的一种天然的心理反应。当来自社会、他人的赞美使其自尊心、荣誉感得到满足时，人们便会情不自禁地感到愉悦和鼓舞，并对说话者产生亲切感。这时彼此之间的心理距离就会因赞美而缩短、靠近，自然就为交际的成功创造了必要的条件。

人类心理学还发现，人们愿意从心里接受一种正面评价的信号，有时候，人们完全明白这个人的评价并非发自内心，而是为了得到自己的帮助，但是人们还是会因为这句话帮助他。这就可以看出“我欣赏你”是多么甜蜜的一个陷阱，从喜好效应的角度来说，这几乎是不可救药。

在职场中，这句话可以被更好地利用，但还有很多人对职场关系感到头痛，处处防备，他们有意识地拒绝他人对自己的“刻意奉承”，以避免自己被心理学规律所左右。

有一种方法可以让这类人的理性瓦解，那就是在背后说好

话。在一个人神经放松的情况下，这些好话会自然地“进”到他的耳朵里面，并打动他的内心。当你的好话在背后说时，人们更愿意认为你是真诚的，是真心说他的好话，并由此感谢你。

尤其要说的一点是，在公开场合当众表达对某个同事的欣赏，其他的同事可能会产生一种心理上的反感，会有同事认为你擅长讨好。而且，即使是正面的，你发自内心的评价，也会让那个接受表扬的人感受到来自群体的一种压力，即使他的内心非常喜悦，脸上也会有一些挂不住，会说你不真诚。所以，与其如此，倒不如在公司其他部门，同事不在场时，大力地“吹捧一番”。这些好话终有一天会传到同事的耳中的。

背后说好话，还不必嫌多，如果大家了解了你对任何人都一样真诚时，对你的信赖就会日益增加，也会更加认为你具有一个非常和谐的“心理生态环境”，发自内心，不带私人的动机。其好处除了能给更多的人以榜样的激励作用外，还能使被说者在听到别人“传播”过来的好话后，更感到这种赞扬的真实和诚意，从而在荣誉感得到满足的同时，加强了上进心和对说好话者的信任感。

试想一下，如果有人告诉你，某一个同事私下聊天的时候，说你具备了如何如何了不起的优点，你会不高兴吗？这种赞美，如果当着你的面说给你听，你会觉得高兴，但是这种高兴很容易比较短暂。但是间接听来，你有没有觉得更加悦耳动听呢，那是因为你在一个放松的心态下，完全坚信对方是在真心地赞美你。

陈东青是公司里的老员工，在公司里大家都非常敬重他。

有一天，新来的一个员工不小心把陈东青的水杯打碎了，这个员工非常紧张地回到了自己的办公室，大气都不敢喘，毕竟大家都知道陈东青的脾气非常火爆。

就在这时，李冰晨看到了新来的员工这么紧张，就对她说：“等到老陈来了，你就先去洗手间躲起来，我帮你和他说。”

果然，用了不长时间，陈东青便火冒三丈地来了。李冰晨赶紧迎了上去说：“来找谁呀？”

陈东青说：“新来的员工去哪里啦？”

李冰晨说：“她刚刚出去了，你找她干吗？是不是她找你请教问题啦。前段时间，她有一些问题问我，业务上我也有一些不熟练的地方，掌握不好。她当时就说如果你在我们办公室就好了，你经验丰富，有问题一定能轻松帮助搞定的。”

陈东青听完这句话，突然表情一愣，说：“她怎么知道我经验丰富？”

李冰晨说：“大家伙传的呗，在咱们公司谁不知道你的业务最熟练呀！我们办公室的这位小员工对你崇拜得简直五体投地。”

陈东青这时有点不好意思地笑了笑，说：“呵呵，新人嘛，总是需要向咱们老人学习才能成长得更快嘛，呵呵。”

就这样，陈东青又和李冰晨聊了一会儿就走出了办公室，打碎杯子的事情他只字未提。

躲到洗手间的新员工听到了这样一番话，对李冰晨佩服得五体投地，赶紧说：“您可真有办法。”

李冰晨平静地说：“老陈这个人就是爱大呼小叫，不过，你打碎了杯子至少应该留一个便条表示歉意，这么急匆匆地回来是非常不合适的处理方法。很多事情，先说了对不起比什么都好解决。”

第二天，新来的小员工仿照陈东青的杯子又买了一个亲自送过去，并且道了歉。没想到的是，陈东青的脸色“万里无云”，脸上还挂着亲切的笑容。看到新杯子，他觉得新来的这个员工挺懂事的，不免给了她很多业务上的指导和工作上的关照。

我们可以看到，在这个案例中，新员工背着陈东青“说”他的好话，大大出乎陈东青的意料，给了陈东青足够的面子。陈东青感受到了被尊重的欣慰，自然对新员工心存好感，先前一肚子的怨气也就烟消云散了。

看到这里，你是否找到了一个能让同事对你更好的窍门，再想一想，自己身边是不是已经有人掌握了这个窍门，还赢得了你的好感呢？

刻板效应——无定见，无成见

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，而较少选择男性，这就是一种刻板效应的反应。在人们的感受中，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；男性就不同，当男性敲门的时候，人们会非常警觉，更不用说进屋去作调查访问了。

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买履的郑人，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对待的工作，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作选择。

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，李主管同艾晓心握手的时候，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，可是在她往回走的路上，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不小的亏损或者是赢利。

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，就要用细致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，逃不开的工作表填总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。

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，不能委以重任的。

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”作出了正确的选择，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。

韦奇定律——手中无剑，心中有剑

韦奇定律是由美国加州大学的经济学家伊渥·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，他就很难不被动摇。

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，那就不可能会有奇迹发生了。

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，不论是同部门的人有困难，还是其他部门的同事有需要帮忙的时候，张骏青都尽力去帮助。他甚至能和门卫、保洁人员唠家常。张骏青的兴趣也非常广泛，公司组织的各项文体活动，只要有张骏青出场立马就掌声雷动。

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，在快要签约的时候，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？

事关业务量的考核，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。”

张骏青找到领导反映了情况后，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，最终还是出面指示让那位小姑娘去签约。大家看到这个情况后，就暗暗决定在主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，这肯定让总经理很为难和反感。

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

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。

冷热水效应——有制造惊喜的手段

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，就能轻松给自己赢来好人脉！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。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。

每个职场中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！

职场上总在上演一场接一场的表演秀，一个人表现能力的高低决定他在职场舞台上票房号召力的大小。要通过表现来显示出你的能力，而他人看你是不是有才能，也是通过你的表现得出结论。

我们公司有一位销售经理，他的性格非常开朗，做事非常主动，让我们很佩服。总公司的业务总监每季度都会来单位视察一次，

这时销售经理就特别主动。羽毛球是这位总监的最爱，晚上公司组织打球，销售经理就当陪练，结果不是平局就是总监险胜，这种表现的难度可不小，我们一群看客都看呆了！工作做得好，业余表现得也够漂亮，这样的员工想不受欢迎都难。

至于我自己，我觉得自己的性格并不是特别开朗，但是大家觉得我非常容易接近，也并不内向。那是因为公司凡是有集体活动，我虽然不是筹备活动的助理，但是我绝对不允许自己和集体活动有隔膜，于是我参加集体活动就像对待工作一样认真。

和领导、同事接触得多了，大家自然印象就好了，而且上一次公司举办大型活动，很多同事都怕麻烦不肯报名参加，而我却以一支舞蹈赢得了大家的掌声。

所以，我想：即使性格不开朗，也至少要保证用自己的行动一步步让自己远离封闭的个人小世界！

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，他下个月只能卖出十辆车。

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五辆车。”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，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，刘伟强依然采取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。到了客户家里，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的竞争对手打来的电话。于是，客户暂时挂电话之后，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，一笔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15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。

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，就肯定会给自己招来麻烦。

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，那些一鸣惊人的人不会因为过早卷入职场的权利战争而失败，这才是最终的成功者。

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赞赏，这个问题或多或少都在困扰着努力前行的职场中人。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、能力强的心理定式，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，会对他更加看好！

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！

视网膜效应——用脑去观察你的领导

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，而不去发觉优点时，“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，那就很可能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，他会选择什么样的员工，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。其实这是领导们的梦想，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，最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，那就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。他觉得既然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，说要等着和大家一起。”

凡是和高先生有关的事情，李华默都会非常用心听。是的，他想起了原本定的聚餐时间是昨天，但是改到了今天。这是因为昨天工作室人数凑不齐餐厅的优惠要求，而为了享受到优惠，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，据说当年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。他唯一的玩笑话就是说要“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了解了高先生的性格特点。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，争取到了一定的优惠条件，随后他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电脑显示器，直到所有人的显示器都关闭了，再关好灯走出门。

李华默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！

事实上，老板们很难找出另外一位和自己一样干活的员工，

就是真有员工和自己一样拼命做事，而且还很能干，那么这样的员工和你的心态肯定是不一样的，他在拼命为企业卖命的同时，也是在为自己卖命。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！

第三章 待人之道：迎来送往有规律

瓦伦达效应——蛋糕做大了，再考虑怎么分

在社会心理学中，人们把只做好当前的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，而且还有自然风雨、太阳光等不利因素的干扰，人在上面行走就更加险象环生。

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典型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。专心致志才能使注意力高度集中。

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”是某地最火的一家酒店，来这里吃饭的人络绎不绝。“家外家”的运营模式并不复杂，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，最被人们津津乐道的

是“家外家”的两个老板。两个人从合伙之初就是好哥们儿，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：“我和我的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，如果合伙人抽中华烟而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，那合作就不会长久。双方都让一些利益给对方，最终大家都吃不了多少亏。不要任何事情都去计较，提高专注力才是长远大计。

怎么让合伙的每个人拿到更多的利益？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、更多公司在一起合作，不断出现新问题和矛盾是正常的事。最该做的就是放下矛盾，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，那就是采取正确的方法及时解决矛盾。

及时处理就是不要积累矛盾，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。这样既解决了事情，也有利于专注力的提高。所以，建立合作事
业不怕规矩多，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。

还要特别强调的一点是，许多老板，特别是私人企业的所有
者，总习惯把企业当作自己可以随意处置的一个组织来对待。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，不管是几个人的合伙事
业，都能走险境如履平地！

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，既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，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含道理，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，什么细节都一定要讲清楚，下属对领导的决策按章执行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，说到一半就不说了，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，甚至当下属完成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到领导的意图。

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了要好的朋友，两人在工作之外也经常约在一起吃饭。

后来公司要谈一笔大业务，领导找到张纯询问他和李力诚的关系到底有多近，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，大客户改签了李力诚所在的公司。

公司里开始有了一些传言，说张纯把公司的底价透露出去了。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，有耐心地把事情了解透彻再作决定。

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，两个人为了一个方案争辩的时候，谢谦的态度从不像宁小波一样激进，反而更像是在商量事情。

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意，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定有他的过人之处，不然，为什么其他的老员工都纷纷离职，只有他能稳坐钓鱼台。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，却在谢谦的“留白”上大大地栽了一跟头。

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……宁小波没等谢谦说完，就不耐烦地打断了他，宁小波连谢谦都不放在眼里，况且是谢谦的亲朋好友。于是，为了让谢谦颜面尽失，宁小波故意把谢谦带来的人像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狠狠批评了一番。宁小波这才知道自己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后，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找一份工作了。

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，谈个人意见的时候，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，他将不可能获得别人的真诚与合作。

塞里格曼效应——长跑心态让你遇贵人

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，然后锁住笼门，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，狗的这种绝望心理称为“习得性无助”。

不含任何贬低意思地看现实生活，这种情况很常见，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，成功可能是一个很漫长的过程。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；你努力，你快乐，日子也会一天天过去，应该怎样准备自己的职业状态呢？

顾非凡是研究生学历，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的发展。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，很多都是从销售做起的。

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，他看到领导的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”，认为即使他再努力也折腾不出什么花样。可是因为对这千分之一的机会不放弃，对自己的努力不绝望，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作的努力。



所以，这一次，他在所有人的赞叹中超额完成了年度销售指标。

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，靠运气碰到大客户、大贵人。但实际情况是，万分之一的机会来临的时候，对自己有希望，跑了很久长跑的人才能把握住这次好运，很多貌似运气的事情中往往蕴含着很大的必然性。

一个人为什么会遇到贵人，我们总是会人为地分析很多因素，例如他有心计、会筹谋。其实，一切虽不简单，却也没那么可疑。差距有可能在于，当我们怀着羡慕妒忌恨去瞎琢磨的时候，他只是默默地、忍耐地、平静地走了很长的路，走了很久、很久，最终碰到欣赏他并带领他向上走的那个人。

成功的人都是在机会来临前就作好准备的人。环顾周围，每一个站在顶端的人都是从磨炼中过来的，而不是学校里培养出来的。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，如果一直努力都没有成效，绝望就真的会偷偷来袭。

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，休息好了再接着找方法，与困难斗争到底！

不值得定律——天底下没有圆满的工作

不值得定律是很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公司的名字；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？”

第二个人叹了口气，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，而是一个人的内心判断，把家务定义为繁琐劳动的人，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日复一日的重复，根源就出在两类人内心的天平有所不同。一个人如果想要有好的发展，首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作是一件值得做的事情，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，一定能够作出成绩，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。范磊还认为自己刚大学毕业，他就只是需要一个工作的经验，借此跳槽到大公司。

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—个客户接触的过程中他找到了机会，可以经客户介绍去—家大公司面试。他利用上班的时间去面试，面试—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20万。

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，一定不能够迷失在虚荣里。诚然，去大公司上班，当别人问起的时候，你会在内心生出一种骄傲感。

为了长远发展，必须克制自己的浮躁心理，大公司也有很多的不足可能会制约你。例如，大公司手续繁琐，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；这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。

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，那就是不管是怎样的一个乐天派，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，他将去前面的城市收回一百个人的生命。

智者听到死神的回答之后，马上先跑到那个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，这种恶劣的情绪将其他那些人一起带走了。

这个故事也足以说明，情绪绝对是一种有传染力的东西。情绪有好有坏，感染的效果有正有负。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“副作用”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

你的职业生涯险象环生。

如果在办公室里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！

在一座写字楼里，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接满水。还有一个王阿姨，王阿姨的清洁工作做得很一般，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，自然也就会把音调调高八度。

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的谈话内容吸引，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、接收坏情绪的状态。于是，过了几天，勤劳的李阿姨就带着疑惑的心情“下岗”了。



从心理健康的角度看待情绪效应，要强调的一点是，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。比如早上挤不上地铁，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或拒绝工作。

同样，在职场中也不要担心郁闷。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，坏情绪就会被疏导和排泄出来。

最后要说的一点是，很多人在生活中提到情绪，都常常会说这样的一句话：“我这个人急脾气，脾气一上来就控制不了自己的情绪，控制情绪实在是太难了”。当一个人开始这样去解释一件事情的时候，往往他就给自己控制不了情绪的这件事找到了一个合理的借口，这样的解释只会让他在以后与人打交道的过程中更加不控制情绪。

实际上，如果我们这么想，如果你面对的是一个位置比你高很多的领导，而不是面对你的普通同事，你也会控制不了自己的情绪吗？你敢不控制自己的情绪吗？

估计再着急，再上火，你都会压抑自己的情绪，来心平气和地跟领导说话。

所以，控制情绪并不是一件难事，只要你尊重你的同事，尊

重你自己。明白了这个道理之后，你就会进入一个很好的状态里面去。

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。这种现象就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，而得不到合理的重用与必要的指导和提携，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，你付出了最大的努力，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。并不是人情冷漠，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，心想着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。老同志说，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志可以悄悄地替自己遮掩，没想到在大庭广众之下，他就这么严肃地批评自己，这让兰芬非常难堪。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是因为怕要担负责任时，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，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时间，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，无论如何也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志，这样的磨炼会让她逐渐懂得如何承担一份工作！

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？

对于男性来说也同样如此，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，请一定要收起你的眼泪，接受磨炼，用明日的成功来证明一切。

平凡的员工，怎样建立一个坚固的权威形象，让自己在职场中不让人小觑呢？

一个很简单的方案就是用经验给自己的能力作铺垫，不要害怕每一个失误，勇敢地接受每一个挑战。当你经历得多了，无论你先天的条件怎样，你在工作中都能因为丰富的经验而备受他人的尊重。

就拿能源审计这份工作来说，完全靠工程师的经验，跑的工地越多，做的项目越多，得到的经验也越多，就可以很熟练地现场判断哪些方面有节能的潜力和空间，抓住关键点，从而进一步去作具体的测试和数据分析。当工程师的经验足够丰富的时候，他心里头就会有一杆秤，达到什么工况才算是运行良好的、是高效的。有了这杆秤以后，就能判断出有多少节能空间。这些都是要见识了很多工地，熟悉很多设备的运行特性才能达到的最终效果。

要准备好一种迎接挑战的心态。当公司交给你一个重要项

目，或是安排给你一个新的职务的时候，你会有什么反应呢？

主动的人会乐观地接受这一挑战，即使他们在这方面没有丰富的经验也不会退缩。因为他们知道新的挑战意味着新的表现机会，更是一次难得的提升自我的机会。

反观被动的人，他们会感觉焦虑，担心自己没有能力胜任新的工作。因为之前没有相关的业务经验，他们担心会搞砸，或者做出来的成绩不理想，最后把机会拱手让给别人。

被动的人害怕承担风险，为了安全，总是保守地留在原地，没有十成的把握从不主动出击，结果往往是被主动的人夺取了自己的阵地。

在竞争激烈的现代职场，每个人都绷紧了神经，生怕手里的“饭碗”端不好被别人抢了去。若是不小心在工作中出了差错，就更是心惊胆战，就怕挨领导批评或者被客气地告知辞退的消息。

其实，就连一颗精心打造的螺丝钉也有生锈的时候，为了得到更多的经验，我们不应该害怕犯错误，而应该积极提高自己适应新环境和承受风险的能力。新的工作就是新的学习机会，无论失败或者成功，都有利于你以后承担更大的责任和风险。

从提高能力、增长智慧这个角度来看，任何工作都是为自己做的，不存在打工者与老板的差别。你是在为别人打工，每个成功者都经历过打工的过程，但对工作的不同态度造就了不同的结果。当今的时代没有稳定的工作，只有稳定的能力。

如果你重视经验，那么你的能力自然会在实际行动中得到提高。全心全意地努力工作，你就会发现，你的工作能力会逐步提高，这样的话，你就会为自己的成长而感到高兴。同时，你的薪水也会在不知不觉之间得到提升。

因为你工作努力，就会为老板创造业绩。为老板创造了业绩，老板就会奖励你，不管这种奖励是提升薪水还是提升职务。而且更重要的是，早晚你会成为这个领域的权威人物，而权威的作用有多么巨大，我们也都有所了解。



所以，为了经验的获取，不要惧怕失误，而应该在每一次失误中作好经验总结。这样，一次失误带来的经验可以让你受用一生。

孙磊最近觉得自己特别失败，起因是自己工作比较出色被提拔为总经理助理，但是这段时间他却发现，自己工作得并不顺心。领导批评他没有履行好自己的职责，而员工又嫌他天天管理大家，弄得“民怨四起”。

出现了这样的状况，孙磊真想一走了之。但是他明白自己不能走，如果在这个困难面前被吓倒了，那么再有别的困难，自己依然会倒下，况且这这也是一个积累工作经验的好机会。

他知道了自己之所以会造成今天的结果，其实原因很简单，就是没有找准自己角色的定位。既然自己身为高层领导，就要尽快从心理上转变过来。总经理助理是公司中的高层，因此，他知道自己应该学会慎独，并不是每天事情做得多才会对公司产生价值，其实有时能帮公司把好关，作好一个决策，其价值远远大于一件事。

后来，孙磊尽快弥补从“一线司令长官”转变成“参谋总长”的业务知识。终于在一个月后，迅速适应了自己的新工作。

如果你从积累经验的角度来看待自己手头正在从事的这份工作，会不会有不一样的憧憬？而且，在工作中别怕犯错误，什么错都不犯基本上等于什么事都不干，只不过我们要从每一个错误中得到一些最宝贵的经验。

破窗效应——要么成人才，要么成人灾

破窗效应来源于美国斯坦福大学的心理学家菲利普·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，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，把天窗打开，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对待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。职场又常如战场，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，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。她翻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，可是没听见声响，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错误。后来，每当领导强调幼儿工作的安全问题的时候，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。一位曾经最优秀的，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！

有一位冰箱销售的小店长经历了这样的一件事，由于团队销

售业绩很好，他向总部申请给大家发奖金。

可总部的流程实在是太慢了，他的承诺在公司那边一时没有得到兑现。于是他把原本是买冰箱送赠品的那些小礼品私自变卖了，所得的钱分给了大家作为奖金，部门内部欢欣鼓舞，销售业绩更上了一个台阶。

没想到的是，当这事被领导知道了之后，他立即被停职查处。领导认为这个细节属于破坏顾客利益和商业规则，是很严重的问题，必须严肃追究责任。

很多人为他叫屈，既然是负责销售，那么如何完成任务是首先要考虑的。不论采取什么做法，只要是合法的，那就不应该被制止。

但实际情况往往不是这样，大多数老板都会很在意你每一件事的具体做法，会关心你做事的细节。尤其是对于销售来说，每一个细节都不能引起顾客的不满或带来什么负面影响。当带来负面影响的时候，一个人才就变成了人灾。

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犯错误的机会。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，做财务工作就一定不能贪图金钱；做幼儿教育工作就一定要注意“保教结合，以保为主”等职业基本准则。

如果违背原则，当别人把自己定义为“人灾”的时候，再想扭转形象就难上加难了。

登门槛效应——不得不防的一招

登门槛效应源于美国心理学家弗里德曼和他的助手所做的一个实验。结论是：一下子向某人提出一个较大的需求，对方一般很难接受，但是如果是逐步提出要求和期望并不断缩小差距，对方就能相对地容易接受。个体先接受了一个小的要求后，为保持形象的一致，他就可能接受一项重大、更不合意的要求。

我们不仅仅告诉大家这种现象的存在，而且更深刻的心理问题我们也将在此揭开谜底：登门槛效应的深层心理因素，也就是“承诺一致性”，会在不知不觉中改造任何人的心理防线。登门槛效应的可怕之处在于你以为自己没犯错误，错误却无处不在。不是在循序渐进中麻木，就是在循序渐进中成功。

一个风雨交加的日子，有个穷人到富人家门口，对看门的仆人说：“你让我进去吧，我在你们的火炉旁烤干衣服就行了！”仆人听到这个要求之后，实在觉得非常简单，于是就让他进去了。然后这个穷人请求厨娘借给他一口锅，以便让他“煮点石头汤喝”。当时厨娘很惊讶，因为她从来没有听说过“石头汤”，于是 she 就把锅借给了这个穷人。

穷人在路上捡了块石头洗净后放进锅里煮，这时他又对厨娘说：“您能再借我一点点盐吗？”厨娘心想：锅都借给他了，再给一点盐也没有什么关系。厨娘就给了这个穷人一些盐，可是，穷人陆陆续续的要求就多了，厨娘都——满足了要求，接着又给穷人一些碎菜叶，到后来还给了一些肉末。最后，这个穷人把石头捞出来扔到路上，然后美美地喝了一锅肉汤。

让我们想一想，穷人陆陆续续要东西的时候，难道厨娘不烦吗？实际上不是，她只是保持了自己行为的一致性。设想一下这种一致性的后果，如果给肉末的时候被她的主人发现，那么对于厨娘来说，她就犯了很严重的错误。因为她没有权力用主人的东西来施舍穷

人，但是她似乎完全对自己的行为产生了麻木和迟钝，因为她的大脑睡着了。

登门槛效应的实验是这样进行的，美国心理学家弗里德曼和他的助手让两位大学生访问郊区的一些家庭主妇。一位大学生首先请求家庭主妇将一个小标签贴在窗户上或在一个关于美化加州或安全驾驶的请愿书上签名，这是一个小的、无害的要求。

两周后，另一位大学生再次访问家庭主妇，要求她们在今后的两周时间里在院内竖立一个呼吁安全驾驶的大招牌，该招牌很不美观，这是一个大的要求。结果答应了第一项请求的人中有55%的人接受这项要求，而那些第一次没被访问的家庭主妇中只有17%的人接受了该要求。

这就是一下子向别人提出一个较大的要求，人们一般很难接受，而如果是逐步提出要求，不断缩小差距，人们就比较容易接受。这主要是由于人们在不断满足小要求的过程中已经逐渐适应，意识不到逐渐提高的要求已经大大偏离了自己的初衷。

人们都有保持自己形象一致的愿望，都希望给别人留下前后一致的好印象，不希望别人把自己看作“喜怒无常”的人。因而，在接受了别人的第一个小要求之后，再面对第二个要求时就比较难以拒绝了。如果这种要求给自己造成的损失并不大的话，人们往往会有一种“反正都已经帮了，再帮一次又何妨”的心理。于是，登门槛效应就发生作用了，既然答应了别人把一只脚放进了你的家门，又何必在乎让他把整个身子都放进来呢？

正是因为这种不在乎，我们更应该警惕。生活中，我们是不是常常被这种效应所左右。尤其在职场中，如果我们懒于维护自己的门槛，别人的脚随意伸进来的次数就多了，这对于个人本职工作来说绝非好事。改变这一点并不难，只需要你显示出自己的最后一道门槛，别人就会自觉。但是，如果你一直没有原则，那么就不要再怪别人“肆无忌惮”。

蔡超在一家公司做电脑工程师，他的技术很强，同事们在电



脑方面的问题都非常依赖他。开始的时候，大家找他帮忙的都是一些简单的技术性问题。一般情况下，蔡超都是乐呵呵地帮助同事。

慢慢的，大家请求的帮助就从电脑小故障的问题开始升级了。例如，有的时候有同事问：“蔡超，我需要一套绘图软件，你这里有没有啊？”蔡超如果自己电脑上有，就会停下手头的工作，帮同事从自己电脑上拷给他。

后来，发展到有的同事开始找蔡超帮忙做网站。同事的网站功能要求逐渐增多的时候，蔡超感觉自己实在是很累，有的时候就会和同事讲，网站添加功能有点麻烦，他要收点费用。

蔡超一直觉得自己在电脑方面的优势，帮助自己增进了和同事的交流，提升了人际关系。但是有一天，没想到的事情发生了，蔡超被叫进主管办公室狠狠训诫了一顿，还被扣了奖金。

原来，不知道哪一个同事向主管投诉，说蔡超滥用公司资源。还说开始的时候，他利用公司电脑“干私活儿”，大家都包容他，装作没看见。但是最近他做得太过分了，居然开始向同事收钱，那就不能不反映了。

后来，蔡超了解到投诉自己的人就是这个请他帮忙做网站的同事。蔡超既无奈又气愤，他根本不知道问题出在哪里，难道自己帮助他，只不过因为收取了一点微薄的费用，就让他怀恨在心吗？

开始的时候，蔡超在这个挫折上痛苦了很久，直到有一天，他的一个朋友开导了他。朋友对他说：“如果你以为你帮了大家，大家就该一直记在心里，满怀感激，那么错误的人是你自己。因为如果别人一点都不感谢你，不就表示他不觉得你是在帮忙。你对电脑太擅长了，以至于大家都认为这些事对你只是‘举手之劳’，既然是举手之劳，干吗要收取费用？况且，工作时间，无论是帮自己还是帮别人，利用公司的资源就是大忌！”

听到朋友的话之后，蔡超顿时醒悟了，正是由于自己对别人一步步的宽容和忍让，才让大家对自己的付出不以为意。于是，再遇到同事请求帮忙的时候，蔡超一定让对方明白——我现在也在上班，

替你做这些事完全是额外的，我必须用私人时间替你处理才行。

蔡超再也没有为了同事的事情而利用自己在公司的时间来处理。逐渐的，同事慢慢意识到了，自己的这些请求不该在上班的时候提出来，这些事情也不是蔡超原本就“应该”要做的。

过了不久之后，当蔡超再帮助同事的时候，也没有人当作是理所当然的事了，而是比以前多了N倍的感激！

在这里要提醒的一点是，当你拒绝同事的时候一定要注意态度，这个态度应该是温和而坚定的。即使是炮弹也应当裹上糖衣，要委婉拒绝，不要严词拒绝，因为很多时候，态度比结果更容易给人留下印象。

从心理学来看，情绪具有一种强烈的感染力，当你必须要拒绝他人时，就不要再以不友善的言行在情绪上火上加油。例如，当对方的要求不合公司规定时，你就要委婉地向他解释自己的工作权限，表示没有权力去做这件事，这违反了公司的规定。在自己工作安排已经很满的情况下，要让他清楚自己目前的状况，并暗示他如果帮他这个忙，会耽误自己正在进行的工作。

一般来说，同事了解到自己的行为已经触碰到你最后的“底线”，一定会知难而退，再想其他的办法，不会对你“怀恨在心”。

职场中，我们每个人对待事情都是有原则和底线的，那么，适时显示出你的底线，相信你的职场处境就会变得简单而省心。

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，以增强或减弱输入信号的效应。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。如此进行了八周教学。然后改变做法，第一组与第三组对调，第二组不变，也同样进行了八周教学。

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关键。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，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，给公司作出回报。

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，怎么没看到他们这么辛苦，还一直把新的业务交过来。甚至有的时候，非但没有得到表扬，还挑剔他们做得不完美。

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，却这样问道：“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。所以我认为，你这个部门可以胜任更多的工作量，是你的沉默制造了自己和你那个部门同事的负担！”

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的能力不足。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，及时地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的效果最好，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。还应作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，上司会主动对你的工作进行指导，帮助你尽善尽美地完成工作。

从众效应——让公司不安的“小团体”

从众效应是这样一种心理学概念：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。这也就是人们通常所说的“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—个现象，那就是持某种意见的人数的多少是影响从众的最重要的—个因素。“同意我的人很多”本身就是具有说服力的—个明证，很少有人能够在众口—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—个现象，那就是当—个人的“从众心理”很显著的时候，就容易在公司里形成小团体。领导对小团体是非常反感的，试想—个领导看到手下正有—小团人紧密地联合在—起，能够集体为公司做事尚可，万一有—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。有功劳时不一定有你的份，可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》里的一句话来形容就是“—损俱损”。

你在办公室有亲密的“圈友”吗？这个小圈子的同事，是和你距离最近的亲密同事，而且，这个小圈子也给你带来了—很多安全感。

人们往往喜欢把—个人关系带到职场中去，形成各种所谓的

“圈”。一个新的加入者往往希望尽快得到“圈”的认同，从心理学上来说，这是一种归属与爱的需要。心理学家马斯洛将人的需要由低级到高级依次分为生理需要、安全需要、归属与爱的需要、尊重的需要和自我实现的需要。其中归属与爱的需要、尊重的需要均属于人际关系范畴。处于这一需要层次的人，他需要归属于一定的团体，渴望得到一定社会与团体的认可、接受，并与同事建立和谐的人际关系。

办公室小圈子有它存在的合理性。从某种意义上来说，圈子的存在是必然的：几个人就可能是一个小圈子；对于一个公司而言，各个部门就是一个小圈子；对于一个集团而言，各个公司就是小圈子；对于一个行业，各个集团就是一个小圈子；对于一个国家而言，各个行业就是小圈子；对于一个世界而言，国家就是小圈子；说不定对于整个宇宙生命，地球也是一个圈子。

加入小圈子的人也有自己的理由。有人会认为小圈子中的人彼此熟悉，沟通良好，能互相提供协助，完成工作任务。还有人会认为，工作上遇到挫折，小圈子中的伙伴会比远处的朋友更容易读懂你的现状和你的委屈，往往也更能提供安慰，减轻工作及生活所带来的压力。

但是，小圈子的危害性也不容小觑。职场是一个竞争的场所，和任何人都有可能发生利益冲突。如果顾念小圈子的交情或缺乏成熟驾驭小圈子的能力，小圈子就容易圈住自己，给自己的发展带来致命的桎梏。

小圈子带来的从众心理反应也是很危险的。在小圈子中，我们进行是非判断的标准之一就是看别人是怎么想的，小圈子的参考行为也是有限的，尤其是当我们要决定什么是正确的行为时。如果我们看到别人在某种场合做某件事，我们会断定这样做是有道理的。

有这样一则事例，让人触目惊心。

1978年的琼斯城集体自杀事件，是社会认同原理造成的一个悲剧。一个起源于旧金山的邪教组织人民圣殿组织，在领导人吉姆琼斯的号召下，910名成员集体自杀，大多数人是有秩序地、心甘情愿

地死去的。这里，当人们不知道如何是好时，常常会以他人的行为来指导自己的行动。先是有几个作表率的人喝下毒药，其他人就一个接着一个喝下了毒药。当他们不知道如何是好时，可能就会觉得，轮到自己时喝下毒药是一个正确的选择。

正因为琼斯城是一个小圈子，这里的人形成了自己独特的小圈子里的价值观和价值判断，才出现了后面的惨况，而且据说场面井然有序。

此外，曾经有人作过这样的假设：在高速公路上，两位司机纯属巧合地决定在同一时间改变车道，那么紧跟在他们后面的两位司机很可能作出同样的动作，认为前面的司机发现有塞车现象。因此，产生的社会认同对那些跟在这几辆车后面的司机的影响就大了。连续四辆车都打了转向灯，到了这个时候，人们就无法否定社会认同作用了。

后面的司机肯定毫不怀疑前面司机改变车道的正确性：“前面那些家伙一定知道些什么。”这种想法会使他们也将车驶入旁边的车道，而根本不去证实他们前面路上的真实情况。司机们开始排着长队从侧面加塞儿，于是，“轰隆”一声响，撞车了。

办公室里搞小团体，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，假如一旦被有心人利用，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，一整天下来让她很难受。

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，蓝雅琴心里非常孤单无助。终于有一天，她找了个机会接近了办公室的罗姐和小娟，她请两人吃饭，有时候还带些小礼物给她们。

终于，罗姐、小娟和蓝雅琴就成为办公室里的一个小团体了。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，她会因为涨工资的事告诉罗姐和小娟，而让那两个人产生不满，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，不让自己太孤单而已，所以她们两人背地里做了出卖公司的事情根本就没和蓝雅琴提过。

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太好，所以领导还是怀疑蓝雅琴，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。

好好的一个小团体，在利益面前不但土崩瓦解，而且还反目成仇！

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，但是大部分人不会在看到电视上或



者是报纸上优秀人物的时候，出现妒忌的感觉。但是越是貌似“抱团儿”的人，就越容易出现攀比的心理。

如果你已经加入“圈中”，不妨从以下两个方面来驾驭你的小圈子。

第一，控制合适的距离，同事毕竟不是家人。工作时的同事聚在一块儿，也不可避免地会聊到公事。这是交流各部门的一些客观信息，例如已经确定的人事变动、部门的新工作项目等，有助于大家掌握公司近况。然而千万别把个人情绪大量地抒发出来，只谈客观事实，减少自己个人感性的认识和评判。

第二，心怀善意，不要制造紧张空气。小圈子的目的是让大家能够和睦交流。若就此聚众排挤外人，就容易产生严重的办公室冲突，结局往往是两败俱伤，而且会引起公司领导极大的不满，解散了小圈子不说，还把你当做“聚众闹事”不好管的员工。

选择小圈子就像结婚一样，宁愿不选也不能乱选，有时候无门无派的做法也会带来意想不到的结果。例如当为一个职位两派争执不下的时候，没有鲜明圈子标签的你往往最后可能会变成大家都可接受的人选。

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，也不会有人觉得这很可怜。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。

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。

在公司同样如此，有很多公司员工叫不出同事的名字，而且也有同事记不住自己的名字，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。

杨小微做了一件轰动的事情，她走进公司看到同事惊讶的表情的时候，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，杨小微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，杨小微飞快地走进了市场部，然后直接奔向自己的办公桌坐下。王冬晨不信小微真会穿这一身，于是耸耸肩，摇了摇头对小微说：“哎呀！小微，不好意思啊，我开了个玩笑，忘了和你解释。”



杨小微只能说：“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，还有其他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……九点正，会议室。

果然在开会之前，领导就大声提醒杨小微：“怎么穿成这样！”

杨小微条件反射一般，她知道自己已经形成轰动效应了，会议室所有的眼睛都看着她的表情，听她怎么说。于是杨小微紧张地扶了扶眼镜，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微。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？”杨小微只能说：“您好！我叫杨小微，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。杨小微是吧，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微建立了威信。而且在以后的工作中，因为领导偶尔会提起杨小微，杨小微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”！

当今社会的就业机会很多，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，不要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一个现象：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，如在重要场合语出惊人，或者在关键事件中作出成绩。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，当一个人超出预期地为企业组织带来绩效、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、没有娇气、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，再求大家办事情的时候至少他们能记得自己。这就如同在年会上大家积极表现，无非是向领导和同事展示自己另一方面的才华。

最后要注意的一点是，如果产生轰动效应的结果不是给自己带来轰动效益，那么在职场就不要轻举妄动。

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，这种心理反应就叫作超限效应。

《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说话的方式……

这时，你的心里就会有小火苗开始燃烧。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限效应，牧师的絮叨甚至有能力把一

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”，甚至引发“无明火”。

王晓露在一家大型的企业里做前台，千万不要小看这样的一个角色，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部门和B部门来说，王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出来的。那是有一次她负责带维修工去修理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分钟有关电脑的重要性，却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“无明火”，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吃惊，但是晓露丝毫没有责怪她，因为晓露已经懂得问题出在哪里了。

B领导的言行已经超越了人们所能接受的程度，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，最终解决问题。

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明火，让大家心烦意乱，态度恶劣。

一个人说话的时候，要适度考虑别人的感受和对此的接受程度。

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罗嗦不止，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，喋喋不休对别人来说是一种最痛苦的折磨。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，作“有效沟通”，而且不要强迫别人必须在瞬间和自己达成共识。

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。

安泰效应——不说“我是第一”，学说“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，人生活在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，在办公室中，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，让他们负责对外谈下一个项目。

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争论。他们两个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或一句话争论得面红耳赤。

后来，正式的谈判开始，霍瑞成发现当他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，应该根据情况积极拟订方案并马上实施。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。我们如果答应他们，就会有大量的资金白白地丢掉。”

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重新订立一个期限，这么做就可以免于成为对方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，给你提供了另外一种思路。所以，奖金的分配是合理的。”

小芬就是如此，刚参加工作没多久，觉得自己和周围同事非常亲，大家每天一块儿上班，说着笑着就把活干了，中午一起到食堂吃饭，就像大学里的密友。于是，她认为既然是朋友，自然无话不谈，尤其是发牢骚的时候。

她跨越了同事的距离，和大家聊起了公司的事，某某做事非常专断，某某假谦虚，某某处事不公正……谁人背后不说人，小芬不觉得自己卑鄙。然而没多久，小芬的议论从各个渠道有了反馈，在她口中的那些人看来都听说了小芬的这些评论，有的对小芬怒目而视，有的暗暗给小芬准备了小鞋，有的干脆把她当透明人。

小芬惊诧、愤怒、伤心，最后却发现连伤心都找不到理由。毕竟再亲密的同事也不是朋友，谈不上背叛，同事是你的，也是大家的。从这个角度来说，距离是一种最好的安全，作为别人的亲密同事，我们要珍视他人的信任，说话之前多思考，不要泄漏有损同事利益的消息。同时，和亲密的同事相处也一定要注意分寸，不该问的不问，不该说的不说。

通过这个案例，我们可以懂得办公室的闲聊也不能太随意，不轻易评判别人的过失是对同事的尊重。

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工作表现出来的素养。

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。