

铁路团干部心理知识读本

全国铁道团委
中国科学院心理研究所

怎样看懂 他人



中国铁道出版社

沈嘉明心理自助读本

中国心理学会

中国心理学会心理教育分会

怎样看懂

他人

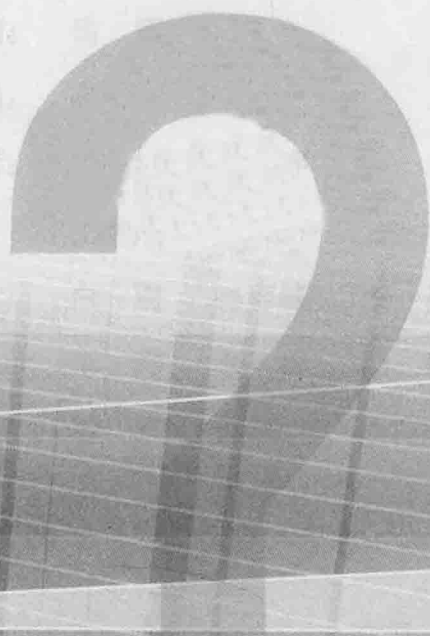


中国心理学会

铁路团干部心理知识读本

怎样看懂他人

全国铁道团委
中国科学院心理研究所



中国铁道出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

怎样看懂他人：铁路团干部心理知识读本 / 全国铁道团委，中国科学院心理研究所编著. — 北京：中国铁道出版社，2012.8

ISBN 978-7-113-15202-4

I. ①怎… II. ①全… ②中… III. ①管理心理学—共青团干部—青年干部—学习参考资料 IV. ①C93-05

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 189246 号

书 名：怎样看懂他人

作 者：全国铁道团委 中国科学院心理研究所

责任编辑：刘 平 王 楠

装帧设计：朱景芳 李 艳

责任印制：陆 宁

出版发行：中国铁道出版社 (100054, 北京市西城区右安门西街 8 号)

网 址：<http://www.tdpress.com>

印 刷：中国铁道出版社印刷厂

版 次：2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷

开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：12.75 字数：157 千

印 数：1～3000 册

书 号：ISBN 978-7-113-15202-4

定 价：28.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。

电 话：市电 (010) 51873170，路电 (021) 73170 (发行部)

打击盗版举报电话：市电 (010) 63549504，路电 (021) 73187

编委会成员

总 编：岳 震

主 编：高文斌

文字编辑：（按姓氏笔画排序）

王利刚 王 娟 石 冬

白 羽 孙春峰 李 丹

李 晔 李 媛 陆 秋

罗 凯 范晓兰 赵梓晴

谢东杰 靳伟涛

前 言

随着我国铁路行业科学发展、安全发展的稳步推进，为适应新的生产技术和新管理模式，铁路内部相应区域、岗位和人员之间的调整 and 变化不断增多。这个变化和调整过程必然会对铁路职工的工作生活状态、情绪情感和心理行为以及相应的职业态度等产生不同程度的影响。

为了更全面和系统地了解铁路职工，尤其是铁路青年职工在面临环境变化、业务调整和工作适应中出现的行为问题，并在此基础上区分不同青年群体的实际情况，帮助青年职工更好地适应新情况、新技术和新环境，全国铁道团委和中国科学院心理研究所联合组成“铁路青年职工的心理现状及干预措施”项目实施组，以期联合心理学专业人员，利用心理科学技术，为铁道共青团组织开展青年职工的思想政治工作提供新的思路借鉴和形式创新。

本项目于2011年6月中旬正式启动，选取哈尔滨、太原、武汉、上海和兰州铁路局作为此次项目实施的试点单位，分别在2011年7月至10月期间，展开了一系列的访谈调研、问卷调研、心理健康教育讲座和试点干预工作。在项目实施中，全国铁道团委和中国科学院心理研究所通过科学方法取样、专业人员实施、程序标准操作、质性和量化分析相结合的工作方式，对铁路青年职工的工作和生活现状和他们在工作中所面对的压力进行准确评估，同时探索他们在面对压力时所具备的心理支持性资源，藉此描绘铁路青年职工的精神面貌特征，构建铁路青年职工精神面貌的评价指标、形成过程及其影响因素分析模型，并在此基础上对铁路青年职工心理服务及心理管理工作提出切实有效的合理建议。

作为铁路青年职工心理状况调研和试点干预项目的一部分，项目组在前期刊卷和访谈调研的工作基础上，分别编制《怎样看懂他人——铁路团干部心理知识读本》和《怎样看懂自己——铁路青年心理知识读本》。这本团干部读本的内容侧重于如何将心理学的原理和技术应用于青年工作中，同时就不同群体的青年职工普遍关心、关注的人际沟通、职业发展、家庭关系、亲子教育等主题，从心理学视角进行解读和分析。希望团干部藉此书能够掌握和遵循个体心理活动和行为方式的基本规律，开展好分类引导青年工作，增强思想政治工作和相关管理工作的实效性。

这本书凝聚了项目组全体成员的心血，是项目组全体成员克服种种困难编写出的工作成果。由于在铁路行业职工思想政治工作中引入心理学知识，尚无成熟的经验可以借鉴，这本书仅仅是铁路共青团组织的一种尝试和探索，尚未完全成熟。加之编写时间仓促，编写人员能力有限，肯定会存在一些不妥之处，欢迎读者批评指正，可将意见反馈至 tiedaotuanwei@163.com，以便我们在下次修订时参考和借鉴。

目 录

第一章 如何运用心理学服务团组织工作

——青年职工思想政治工作的新技术..... 1

一、新形势下的铁路青年思想政治工作 2

二、心理学和团组织工作 9

三、心理学技术在团组织工作中的应用 16

四、青年职工心理工作的三级体系 21

第二章 如何运用心理学服务团干部工作

——用心理学知识技术提升工作效能 25

一、“心”视角：心理发展和心理能力 26

二、心理健康评估：“3+1”模型..... 32

三、心理技能提升之：人际沟通能力 38

四、心理技能提升之：问题解决能力 43

五、心理技能提升之：时间管理能力 47

第三章 如何运用心理学对职工工作进行指导

——促进青年职工职业健康发展	53
一、职业发展的基本概念	54
二、职业健康发展指导	58
三、铁路青年职工的工作特征及职业发展期望	62
四、不同系统青年职工的职业发展现状及对策	69
五、不同工龄段青年职工的职业发展现状及对策	75

第四章 如何运用心理学对职工进行家庭关系指导

——促进青年职工的家庭支持功能	81
一、职工家庭支持和指导	82
二、家庭人际关系的常见问题	89
三、婚恋关系中的常见问题及指导	94
四、亲子关系中的常见问题及指导	104

第五章 如何运用心理学指导职工进行压力应对

——青年职工压力和情绪管理	117
一、铁路职工的压力源分析	118
二、铁路职工的压力风险特征	124
三、压力应激的表现和识别	131
四、认知取向的压力管理	139

五、情绪管理导向的压力管理	146
---------------------	-----

六、生活方式导向的压力管理	151
---------------------	-----

如何运用心理学服务团组织工作

第六章 如何对职工的心理疾病早发现、早预防

——常见心理问题的判别和心理急症的处理	157
---------------------------	-----

一、心理健康与心理疾病	158
-------------------	-----

二、心理疾病的轻症与重症	164
--------------------	-----

三、常见心理疾病的症状识别	169
---------------------	-----

四、心理疾病的常见种类	175
-------------------	-----

五、心理急症的表现与处理原则	182
----------------------	-----

六、对心理疾病和心理咨询的基本态度	188
-------------------------	-----

于发展的是思想政治教育和政治工作。

(1) 大部分青年职工认为自己当前经济和社会生活中地位下降，有

如何运用心理学服务团组织工作

——青年职工思想政治工作的新技术

“两利”等工作的标准待遇的收入分配机制不合理，而自身的劳动价值



第一章

一、新形势下的铁路青年思想政治工作

路梅大学毕业两年后，由于良好的工作表现和积极的工作态度，竞聘成为车务段的团委书记。对于段党委和路局团委布置的思想政治学习和宣传工作，她从来都是认真严格地执行。随着工作的逐渐深入，她发现采用传统的宣教式的思想政治工作方式，如会议学习、宣传板报等，青年职工的参与热情和参与程度其实都不是很高。最近，一名青年职工问她：“入党究竟有什么好处呢？”这个问题一时让她感到很棘手和困惑，不知怎么回答才好。

路梅作为一名铁路基层的团委干部，所遇到的困惑和问题是比较典型的。这个问题的背后反映出了新时代、新形势下青年职工价值观和心理特征的普遍变化，但是她该如何适应这种变化所带来的思想政治工作的新要求呢？

铁路团组织工作面临的新情况

1. 铁路系统改革对青年职工思想状况的影响

随着铁路系统改革发展和生产力的布局调整，铁路职工的政治思想状况发生了重大而深刻的变化。铁路青年职工思想政治方面积极健康合理的成分仍占主流，职工思想道德价值取向趋于理性，主流意识积极向上，能够从企业和个人的长远利益出发，普遍支持企业改革，但也存在一些不利

于发展的思想政治偏移和错位的隐忧。

(1) 大多数青年职工认为自己在政治经济和社会生活中地位下降, 而同时自身工作和生活压力增大, 时刻面临着失业危险, 常常因子女教育、住房、医疗等问题而担忧。

(2) 部分青年职工倾向于认为自己的收入水平偏低, 同时认为“只罚不奖”等工作考核标准导致的收入分配机制不合理, 而自身的劳动价值又没有得到合理地体现, 因而产生不满情绪, 对管理者的信任度也有所下降。

(3) 青年职工普遍认为, 尽管有些企业共青团组织和团干部队伍仍然比较健全, 可是工作手段滞后, 方式简单划一, 内容空洞无物, 缺乏针对性和说服力, 跟不上形势的变化, 难以解决青年职工的实际思想和心理问题。

2. 新的信息环境对青年职工心理行为的影响

随着计算机和通信技术的不断发展, 网络同步交流、信息检索、游戏娱乐、电子商务等的广泛运用, 网络媒体功能越来越多, 这给思想政治工作的发展创造了平台, 也带来了更大的挑战。首先, 铺天盖地的网络信息会导致个体在信息采集和选择上的某种认知偏差, 如相对于官方发布的消息, 人们尤其是青少年会更倾向于相信“小道消息”, 而对其来源和可靠性缺乏理性判断; 其次, 互联网跨时空、跨地域、大容量、隐匿性和交互性等特点, 使得信息传播速度、传播范围和传播效果都呈几何级数的突破, 如“7·23”甬温线特别重大铁路交通事故, 正是借助这种信息传播方式, 迅速形成了巨大的社会舆论; 再次, 如何更好地利用网络信息技术、移动通信技术搭建思想政治工作的新平台, 适应青年职工工作生活和思想行为方式的变化, 也成为目前亟待思考和解决的一个新问题。

3. 时代发展所引发的青年职工职业价值观变迁

随着我国市场经济的发展和社会转型期所引发的政治、经济、文化、生活的变化，对原来传统的国有企业职工的职业价值观产生了很大的冲击。在项目组的访谈中，虽然大部分青年职工表示了对自身职业身份的基本认同，但原先作为铁路职工“铁老大”的职业优越感已基本丧失，只是一份“比较稳定，收入一般”的工作，甚至有些职工表示“都不好意思跟别人说自己在铁路上工作”，表现出对自我工作价值感的严重贬低。这种评价和目前社会阶层的分化和职业价值的评价标准变化有关，但也受到职工个人的人格特征、情绪状态的影响。如有些青年职工心态浮躁、急功近利的思想强烈，如果近期内工作不能达到他们的期望，便会怨天尤人，牢骚满腹，在心理上则表现出一些情绪的波动和思想上的迷茫，从某种程度上这也反映了企业组织文化建设的一些薄弱环节。在这种情形下，青年职工尤其是新入职的职工对“讲责任、讲奉献、讲纪律”的职业道德教育缺乏情感上的认同，自然不能充分调动青年职工的工作热情，也难以形成他们的职业自豪感。

因为基层站段的团委工作有一大部分是要配合段党委的宣传活动，所以在工作形式上，自主性不高，工作的平台也较单一，工作的成效有时会不尽如人意。同时每个段只有一名专职团委干部，甚至可以说，站段团委书记兼职化已成为普遍现象。日常性的工作力量更是以一线青年职工为主，所以团委的工作必须以保证生产任务正常完成为前提下，许多活动需要在工作之余组织，组织难度自然加大；团委组织活动的经费受限，导致团组织的工作更要发挥个人的主观能动性，对团干部的个人素质也就提出了更高的要求。

铁路团组织工作的几个建议

开展职工思想政治工作是增强铁路凝聚力，推进企业快速健康发展，维护职工队伍稳定的有效手段，为企业发展和现代化建设提供强大的动力和保证。结合以上几点现状和青年职工的生理、心理特点，铁路团组织须不断地拓宽思想政治工作的思路，创新思想政治工作的形式，提升工作的效果，以落实以人为本的科学发展观。在工作思路和工作方式创新上，有以下几点建议可供参考：

1. 加强团委工作和中心工作的结合

要紧贴铁路安全、经营、稳定等中心工作，设计团的活动，使团组织的工作更好地服务于职工的业务生产，更好地服务于青年职工的个人发展。如兰州客运段北京车队开展的“当一趟临时列车长活动”、“安全视频大家拍”等形式的活动，就充分体现了“以职工为主体”的工作思路和工作原则。

2. 注意区分思想政治工作对象的层次性

根据青年干部和一般职工、工程技术人员和一般生产工人之间的素质差异，窗口单位和生产单位之间的不同需要和实际接受能力，开展不同主题和不同形式的工作。组织上创造鼓励不同层级职工之间坦诚交流的良好氛围，因为坦诚交流本身也能缓解压力。

3. 丰富思想政治工作的形式，把工具性的宣传教育方式作为创新点

除了传统的常规性的思想政治工作形式，如组织学习、举办培训班、组织集体活动、比赛等形式外，在条件许可的情况下，可以考虑组织有相关专业背景的团干部，研发制作一些便于携带和使用的宣传工具。如此次由项目组编制的知识读本、可供网络或手机平台使用的宣传词条库、视听形式的素材资源等。这样既是对思想政治工作方式的创新和发展，也更符合当代青年职工的信息传播接受渠道，同时也能有效克服组织活动受时间和空间限制的困难。

4. 利用网络技术作为思想政治工作的一个新平台

对于具有岗位分散、点多线长的生产企业来说，现代通信网络技术的应用必不可少。目前在铁路系统内大多数单位的重点工序、环节和岗位都配有电脑，青年职工无论是计算机还是移动通信网络的使用率也较高，利用网络这个工具和平台开展思想政治工作不仅成为可能，而且已经成为现实。目前已经有些路局和站段建立了局域网络，对遇到危机事件时的调度和协调工作起到了重要的作用。可以将这一工作形式进行总结和推广，不仅可以利用网络开展形势任务教育、先进典型宣传、调查研究、政策法规宣传和网上征文等活动，还可以开辟网上思想政治工作图书馆，开办电子报刊，设立论坛，开通职工与管理部门甚至是企业领导的交流热线，还可以将上面提到的思想政治宣教工具进行网络使用和推广，使思想政治工作如虎添翼，也使思想政治工作更具活力。

5. 把提高青年职工职业自豪感作为青年职工思想政治工作的一个重要方面

在工作实践中提炼和总结反映当代铁路职工的职业价值观,体现发展性和人性化管理的结合,用不同宣传形式渗透这种价值观,并用共同的价值观增强凝聚力,让青年职工切实感到工作的价值。要理解和顺应青年职工的心理、生理特点,适合他们活泼、上进、求新、务实的心理特征,不断改变传统的思想政治工作方式、方法。例如通过采用典型示范法、知识启迪法、感情诱导法等多种方式的工作,打开职工发展的门路,建设更多的平台,让职工有充足的机会去实践和锻炼,展示才能和智慧。同时在配合党委和其他宣传工作时,可以从提高舆情应对能力的角度,进行组织形象宣传,提升铁路系统的社会评价。

