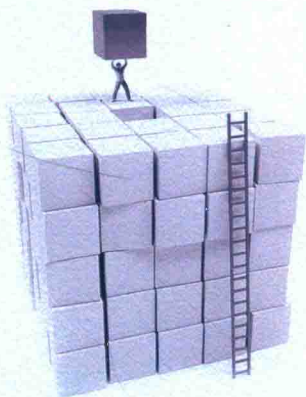


公职人员压力 管理策略

刘耀臣 王健 编著



中国人事出版社

公职人员压力管理策略

刘耀臣 王 健 编著

中国人事出版社

图书在版编目(CIP)数据

公职人员压力管理策略/刘耀臣,王健编著. —北京:中国人事出版社, 2011

ISBN 978-7-5129-0228-2

I. ①公… II. ①刘…②王… III. ①公务员-压抑(心理学)-中国 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 192531 号

中国人事出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出版人: 张梦欣

*

新华书店经销

保定市中画美凯印刷有限公司印刷装订

880 毫米×1230 毫米 32 开本 8.5 印张 215 千字

2011 年 9 月第 1 版 2011 年 9 月第 1 次印刷

定价: 23.00 元

读者服务部电话: 010-84643933/64929211/64921644

发行部电话: 010-64961894

出版社网址: <http://www.renshipublish.com>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

如有印装差错, 请与本社联系调换: 010-80497374

序 言

大量的证据表明，在我国经济、社会处于快速发展和转型时期，作为公共管理和社会管理重要主体的公职人员面临的工作压力越来越大，一些公职人员感觉到工作倦怠和身心疲惫，还经常有一些公职人员处于被医学界认定为无病又非健康的第三状态，从而使他们几乎不能最大限度地发挥自己的潜力，不能享受工作带来的乐趣，或不能保持高水平的活力和精力。

这本书试图通过对压力管理的研究，为公职人员提供多种明智的压力管理策略，以降低长期存在的紧张水平，缓解内心的压力，增进身心健康，并发现工作中的乐趣。在本书的写作过程中，我们查阅了很多文献资料，吸收了大量最新的科研成果，在引文注释中和后面的参考书目中都分别列出。重要的是我们把培训中所归纳的各类公职人员所经历的工作压力与我们自己的研究融合在一起，为公职人员寻找到一种工作与生活、压力与恢复、紧张与快乐的恰当平衡，使他们在工作中以及工作之余尽情享受日常生活。我们真诚地希望这本书能使所有探索压力管理的工作人员从中获益。

本书力图实现理想与现实的有机结合，既根据公职人员所面临的压力与挑战，相应地提出了一些应对策略，也描述了具有理想主义色彩的工作和生活状态。同时，还通过对各种压力管理方法和心理调适方法的整合帮助公职人员寻找适合自己的控制压力、缓解压力，以及调整心态的途径。本书的一大特点是注重实际运用，在每一讲之前用案例作引导，并在每一讲之后提供了非常实用的压力测评量表。而且为了拓展知识视野，我们还在每一讲后

为广大公职人员精选了进一步阅读的资料。

本书共分七讲，第一讲是对压力和压力管理的概述，并分析了容易产生压力的人格特征。第二讲和第三讲具体分析了公职人员的工作压力，并详细阐述了压力识别的方法，以及工作压力的症状和所导致的后果。同时也对工作压力的理论模型进行了相关文献的回顾。第四讲着重论述了公职人员有效应对工作压力的核心策略，包括应对行动与应对模式的选择，有效的时间管理，积极乐观地思考，构建有力的社会支持系统，冥想与放松，以及发现和享用生活中的“草莓”——日常压力舒缓的技巧。第五讲和第六讲分别对公职人员的情绪管理和职业倦怠进行了阐述和分析，并据此提出了情绪调节的策略和职业倦怠的预防与解决方案。第七讲重点阐述了心理治疗和心理调适的方法与技术。

我们希望看过这本书后，公职人员将不仅能够对工作压力有进一步的了解，而且能够选择有效的压力应对策略和心理调适方法来获得健康的工作方式和生活方式。

本书的第一讲至第四讲由刘耀臣撰写，第五讲至第七讲由王健撰写，刘耀臣负责全书的统稿。我们非常感谢对这本书作出重大贡献的人，其中，天津师范大学的王晓庄女士为写作本书做了大量的前期准备工作并提供了丰富的资料，天津市委党校的王伟华女士把她对职业倦怠的研究成果无私地提供给我们，在此一并深表感谢。

刘耀臣 王 健

2011年6月18日

目 录

C O N T E N T S

第一讲 如何认识压力和压力管理/1

案例/1

一、什么是压力/2

二、压力的三种类型/5

三、压力从何而来/8

四、什么样的人容易有压力/12

五、走出压力的认识误区/17

六、你有压力吗/18

七、学会管理你的压力/23

知识点提要/27

思考题/28

进一步阅读/28

自我评估练习/30

第二讲 公职人员的工作压力/34

案例/34

一、认识工作压力/35

二、检测工作压力/36

三、工作压力的理论模型/40

四、公共管理职业群体工作压力源分析/45

五、导致公共管理职业群体工作压力的社会因素/53

知识点提要/58

思考题/59

进一步阅读/59

自我评估练习/63

第三讲 压力识别与工作压力的后果/66

案例/66

一、压力的预警信号/68

二、工作压力的症状/71

三、工作压力的后果/75

四、公职人员群体的主要心理问题/79

知识点提要/89

思考题/89

进一步阅读/90

自我评估练习/93

第四讲 公职人员应对压力的策略/96

案例/96

一、对应对的理解/100

二、应对行动与应对模式/105

三、有效应对工作压力的核心策略/113

四、发现和享用生活中的“草莓”——日常压力舒解/137

知识点提要/152

思考题/153

进一步阅读/153

压力舒解与心理调适小游戏/155

第五讲 情绪与应对/158

案例/158

一、情绪的解析/159

二、不良的情绪及其影响/165

三、工作中的情绪及调节策略/169

四、情绪智力建设与养成/175

五、公职人员健康情绪的培养/181

知识点提要/186

思考题/187

进一步阅读/188

自我评估练习/189

第六讲 职业倦怠/191

案例/191

一、职业倦怠的特征与表现/192

二、职业倦怠的界定/199

三、职业倦怠的鉴别与测量/202

四、职业倦怠的预防与解决/207

知识点提要/216

思考题/217

进一步阅读/218

自我评估练习/222

第七讲 心理治疗与心理调适/225

案例/225

一、心理障碍分析/226

二、公职人员心理障碍的表现/231

三、心理治疗/232

四、心理调适的方法/240

五、协调生活方式/248

知识点提要/256

思考题/257

进一步阅读/257

主要参考书目/259

第一讲 如何认识压力和压力管理

案例

张冲的经历

张冲今年42岁，在开发区管委会工作，任综合处处长。为了新的一年的招商引资再上新台阶，他为下属和自己都制定了具体的工作绩效指标和严格的任务要求。他发挥“白加黑、五加二”的精神，每周工作七天，平均每天工作超过12个小时，单位和家里都有办公室。

他的这种持续的紧张工作使他变得很挑剔，并且经常莫名其妙地发火。最近，又增添了新的毛病，他的手不停地颤抖，胃部绞痛，双肩紧缩并且后背疼痛。与人沟通也逐渐变得更加迟缓，思维也更加模糊，而且讲话也时常不连贯。当工作进度没有达到计划指标时，他感到很窝火，呵斥下属并把怒气撒在他们身上。他经常借助咖啡、烈酒和香烟来减轻压力。他的家人也成为他坏脾气和烦躁情绪发泄的对象。

张冲明白，工作压力是不可避免的。以前他认为适度的工作紧张是有益的。但是，现在的他失去了对持续压力的掌控。他的身体已经表现出崩溃的迹象，精神很难集中，工作缺乏效率。

经过一系列压力管理的咨询，张冲决定采取积极的措施。在接下来的一段时间里，他开始执行减压计划。他每天坚持跑步，做放松训练，并改善自己的饮食，摆脱了对烟酒的依赖，而且也



人类社会和自然环境的压力，这使得心理学中对压力进行定义比在物理学中更为复杂。

哈佛大学著名的生理学家沃特·坎农（Walter Cannon）把压力这个术语引入到社会领域。不过，坎农使用压力这个术语的关键，可能是在于他观察到有机体在受到外力作用时会“反弹”或“防止变形”，即有机体在面临压力时会试图保持平衡。而加拿大生理学家汉斯·薛利（Hans Selye）则将压力的概念引进到医学和心理学，是第一个使用术语“stress（压力）”来表示某种潜在的破坏力的人。他还提出使用“state of stress（压力状态）”来表示人处于存在压力的环境之下时，身体所作出的某些适应性转变。

在我国 20 世纪 80 年代末出版的《心理学大词典》中有“应激状态”（stress state）这一条目。对 stress 是这样解说的：一般指作用于系统使其明显变形的某种力量，常带有畸形或扭转的含义，用来指有关物理的、心理的和社会的力量。注意，这一意义里的压力是指一种原因，压力就是某种效应的条件。而在心理学教科书中，对压力的界定又各不相同，或者解释为环境中客观存在的某种具有威胁性刺激；或者解释为具有威胁性的刺激引起的一种反应；或者解释为刺激与反应的关系，即个体对环境中有威胁性的刺激，经认知其性质后所表现的反应。

1. 压力的本质

在当代的科学文献中，压力这一概念至少有三种不同的含义。第一，压力指那些使人感到紧张的事件或环境刺激。如果你是一个领导者或管理者，在你所管辖的事务中突然出现了紧急情况或突发事件而必须立即处理，否则就会造成严重的后果，那么这一情况或事件就对你形成了压力。所以，从这个意义上讲，压力对人是外部的。第二，压力指的是一种主观反应。从这个意义上讲，压力是紧张或唤醒的一种内部心理状态，它是人体内部出现的解释性的、情感性的、防御性的应对过程。比如平时很容易协调下来的事情，今天却遇到了障碍；你急于赶一篇稿子，又遇到了计算机故障；很平常的一件事情也出现了失误。这时人们往往会认

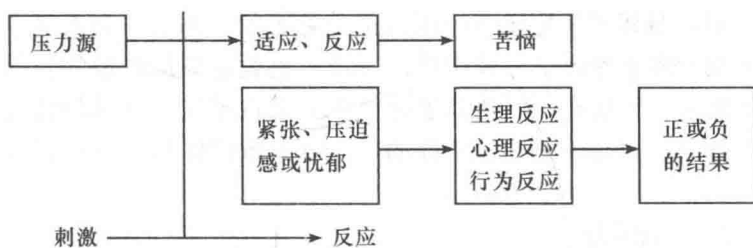


图 1—1 压力与压力反应

2. 与压力有密切关联的概念

压力反应：又称压力经验，是个人主观对外界刺激所做的适应或所引起的紧张压迫感。

紧张压迫感：个人受压力影响而引起的心理紧张、强迫感，以及肌肉因紧张而拉直等的心理或生理反应。

苦恼：常用来说明个人对压力的反应，指个人在适应或面对压力时，因紧张与强迫感带来的心理反应。它也以生理反应呈现，例如：窒息、极度疲劳、气愤、冒冷汗、失眠等现象。

忧郁：指情绪状态，其特质包括高度的悲伤、无力感或是对压力来源无法应对，且会有极度无能为力之感。

焦虑：通常是指有机体在遇到一些危险时所产生的一种特殊的、不愉快的紧张状态。最严重的焦虑反应是惊恐攻击，包括强烈的忧虑、恐惧或恐怖的突然发作，有时还会体验到死亡的逼近。

小应激：这是一种令人激恼的、使人有挫折感的、令人烦恼的要求。小应激虽然不像不良压力那样强烈，但是却具有持久性，就像肉中的刺。比如日常生活中的小应激事件就包括：弄丢钥匙、找不到要找的东西、忘记交电话费、不断被打扰、没有闲暇时间等。

二、压力的三种类型

1. 中性压力

虽然在多数情况下，人们总是倾向于把压力看做是完全消极

谢弗尔认为，个体成长往往来自于突破你现有的极限，这种极限远超过你现有的舒适感。如果一个人经常处在安逸状态下，便容易停滞不前。为了追求一个有意义的目标，为了比以前表现得更好，或是为了应付一个紧急事件，你有时会有意识地突破个人极限，以实现自己的愿望。谢弗尔进一步提出了突破极限促进个人发展的可利用的准则：

个人成长是通过突破个人极限发展起来的。

突破个人极限取决于积极压力并且有时需要忍耐暂时的痛苦。

突破个人极限不仅增强了个人参与具体活动相关的自信心，同时也提升了自己参与其他领域的自信心。换句话说，不断积累的自信心会转到你生活的其他领域。^①

3. 不良压力

不良压力是对个人产生消极影响的压力。长期的不良压力不仅对人的身心健康有危害，而且这种危害还会降低人的工作效率和生活热情，甚至影响个人与他人的正常生活。不良压力的产生因人而异，一个人是否把所经历的事情看做有害事件，取决于该压力源被感知的程度是否超过了他应对该压力源的心理资源，取决于个人的健康是否遭到了威胁，也就是说，事件本身并不会令人烦恼，只有当个体把它作为有害事件来看待时，它才会变得令人烦恼，并威胁人的身心健康。

不良压力的早期预警信号可能是双手发抖、紧张性头疼等一些微小的症状，对此，我们应该加以重视，并采取建设性应对措施，以防演变成慢性病或转变成需要治疗的重疾。以下是一些常见的不良压力的症状：

注意力不集中	肩部绷紧	抑郁
坏脾气，易发火	腰疼	思维混乱
双手发抖	急躁	语速过快

^① [美] 沃特·谢弗尔. 压力管理心理学 (第4版). 北京: 中国人民大学出版社, 2009. 10.