

公职人员的心灵鸡汤

公职人员 心理调适实用指南

——52类常见问题案例剖析与解答

中央国家机关职工心理健康咨询中心◎主编

中国方正出版社

中国心理学会注册心理师 张亚林 主编

公服人员 心理调适实用指南

—— 52 项心理调适实用指南 ——

中国心理学会注册心理师 张亚林 主编

中国心理学会注册心理师 张亚林 主编

公职人员的心灵鸡汤

公职人员 心理调适实用指南

——52类常见问题案例剖析与解答

中央国家机关职工心理健康咨询中心◎主编

中国方正出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

公职人员心理调适实用指南: 52 类常见问题案例剖析与解答/中央国家机关职工心理健康咨询中心主编. —北京: 中国方正出版社, 2012. 1
ISBN 978 - 7 - 80216 - 810 - 7

I. ①公… II. ①中… III. ①国家机关工作人员—心理保健—指南
IV. ①R161.1 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 273992 号

公职人员心理调适实用指南

——52 类常见问题案例剖析与解答

中央国家机关职工心理健康咨询中心 主编

责任编辑: 康 弘 陈金华

责任印制: 李 华

出版发行: 中国方正出版社

(北京市西城区平安里西大街 41 号 邮编: 100813)

编辑部: (010) 59596620 发行部: (010) 66560936

出版部: (010) 66510958 门市部: (010) 66562755

邮购部: (010) 66560933

网 址: www.FZPress.com.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 北京盛兰兄弟印刷装订有限公司

开 本: 787 毫米 × 1092 毫米 1/16

印 张: 18

字 数: 200 千字

版 次: 2012 年 3 月第 1 版 2012 年 3 月北京第 1 次印刷

(版权所有 侵权必究)

ISBN 978 - 7 - 80216 - 810 - 7

定价: 38.00 元

(本书如有印装质量问题, 请与本社发行部联系退换)

《公职人员心理调适实用指南
——52 类常见问题案例剖析与解答》
编 委 会

审 稿 霍妍丽 刘正奎

主 编 史占彪 闫洪丰

副主编 杨 莉 宋 飞

成 员 (以姓氏笔画为序)

王 力 王 詠 卢 敏 史占英

史瑞萍 张金凤 李春秋 柳铭心

祝卓宏 赵红梅 赵品良 姬利敏

序

党的十七届六中全会报告指出，“要充分认识推进文化改革发展的重要性 and 紧迫性，更加自觉、更加主动地推动社会主义文化大发展大繁荣”，“以满足人民精神文化需求为出发点和落脚点，坚持以人为本，贴近实际、贴近生活、贴近群众，发挥人民在文化建设中的主体作用”。报告同时指出：“要加强人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态。”

随着我国经济建设的不断深入开展，当今我们正处于一个国家快速发展、社会日新月异、文化观念日益多元的变革时代。公职人员作为履行公职、承担国家管理和政府行政职能的特定人群，面临着多重意义的机遇与挑战，压力感、责任感和紧迫感增强。因此，帮助公职人员提升心理调适能力、维护良好的心理健康水平，是机关文化发展的需要，也是时代的要求。

心理学研究表明，中等程度的压力有助于提升绩效，过高的压力则会出现压力反应，逐步影响公职人员的身心健康，影响工作效率。各种调查提示，政府公职人员工作压力偏大，然而压力源的缓解有一定难度，因此针对公职人员的压力调节就显得相当紧要而迫切。中纪委、中组部、监察部于2011年联合发文，要求“关心干部心理健康 提高干部心理素质”，要求各级政府重视干部心理健康和心理素质问题，提高心理健康水平，提升心理调适能力，对于提高干部队伍整体执行力、战斗力，有着重要意义。

在中央国家工会联合会和中国科学院工会委员会有关领导的关心指导下，作为中央国家机关开设“央务阳光”系列服务品牌之一的“央务心理”，借助“中央国家机关职工心理健康咨询中心”这一平台，通过热

线服务、咨询门诊、报告讲座、科普宣传等多种形式的活动，数年来开展了一系列工作，达到了减轻职工心理压力、舒缓职工负性情绪、提升职工抗挫能力等效果，在服务中央国家机关广大干部职工，围绕提高工作效率、维护身心健康、促进家庭和谐、增强社会责任、推动事业发展等几个方面，发挥了重要作用，受到了广大干部职工的普遍欢迎和高度认可。

本书的形成，得益于心理学工作者和机关党务工作者的密切合作，得益于“中央国家机关职工心理健康咨询中心”这一工作平台，是一批心理专家精心为国家公职人员提供心理健康服务成果的集中体现。本书从基础篇、工作篇、家庭篇、发展篇出发，采用案例问答的方式，有实例、有分析、有建议，为公职人员进行自我心理调适提供了很好的心理解读和心理提示，有较强的实用意义和参考价值。

我们心理学工作者，面对日益开放的公职人员群体，应该有一种强烈的责任感、使命感，把握机遇，面对挑战，逐渐摸索机关干部职工心理健康发展规律，探索引人入胜的工作形式，做出符合东方文化传统的机关文化特色，真正造就一支有战斗力、有专业素养的专家队伍，形成可借鉴可操作的实际工作模式，让广大干部职工的心理调适工作成为一种常态性工作。

我们相信，本书的出版对于推动干部职工自觉关注内心心理健康，积极主动提升心理素质，最终促进心理和谐和机关和谐，一定有着重要的启动效应。尽管本书源于中央国家机关干部职工心理调适的实践，但是对于广大公职人员的心理调适也一定有着重要的借鉴作用和实用价值。

张建新 研究员 博士生导师
亚洲社会心理学会主席
中国科学院心理研究所副所长
中国心理卫生协会副理事长
中国社会心理学会副理事长

2012年3月

前 言

党的十七届六中全会报告指出，“要加强人文关怀和心理疏导，培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。广大心理学工作者已经充分意识到，随着社会的发展、文明的进步，“关注身心健康，重视心理和谐”正日益成为社会热潮，“心理健康”、“心理调适”也逐渐成为社会大众的高频词。

公职人员，是指依法由国家财政负担工资福利的工作人员。2011年度中央国家机关公务员考试报考人数超过140万人，录取的人数是1.6万人，这也就意味着，2011年度中央国家机关公职人员考试的录取率达到63.6:1。2011年“国考”竞争比例最高的前六个职位，考录比均达到3000:1以上。以公务员为代表的众多公职人员，多数是百里挑一、甚至千里挑一的人才，在传统观念上一直被认为是社会精英阶层，“学而优则仕”，“居庙堂之高”，因此自然就被认为是强势阶层。

诸多调查研究表明，无论是刚刚入职的新秀，还是资深的公职人员，都会面临日常事务性工作的压力、职业升迁的压力和复杂的人际关系压力，因此他们的烦恼、困惑、焦虑、无奈和倦怠感较强，相当一部分人处于亚健康状态。近年，随着媒体对官员渎职腐败的关注、对“官二代”现象的披露、对行政工作的严厉问责，社会公众对公职人员透明度和公信度的要求越来越高。公众普遍意识到，其实当官并不轻松，需要面对诸多错综复杂的局面，看起来在社会身份上属于强势阶层，但内心深处其实还可能是弱势群体，同样需要理解、体谅和支持。

本书编者立足于“中央国家机关职工心理健康咨询中心”^①这个平

台，凝聚了一批有着丰富临床经验和社会阅历的青年心理专家，几年来积累了丰富的个案，掌握了第一手材料，更加深入地了解了干部的机关文化背景，真正做到了与公职人员“将心比心”、“感同身受”。在此基础上提炼出 52 个常见问题，相信对于广大公职人员来讲，都能看到自己的影子，发现自己的问题，找到了解自己的心灵钥匙。

本书提倡“维护心理健康、提升心理素质、提高心理和谐”的理念。本书中所涉及的积极心理学、心理幸福感、心理弹性等概念大大丰富了人们对心理学的认识，因为心理学是一门引导人们走进快乐幸福生活的一门科学。

我们期望，借助阅读本书，激发广大干部职工对心理学发生兴趣，从而自觉运用心理科学，提倡心理管理，在缓解自身心理压力的同时，激发社会责任，提高心理能力，提升工作效率，开创机关工作的全新局面。

编 者

2012 年 3 月

* 第一部分 基础篇 *

1. 走进心理学 (3)
2. 人格与健康 (7)
3. 了解亚健康, 远离亚健康 (13)
4. 认识压力, 管理压力 (17)
5. 识别情绪, 管理情绪 (20)
6. 你的幸福你做主 (25)
7. 爱的艺术 (29)

* 第二部分 工作篇 *

- 一、工作压力 (37)
 1. 任务繁杂, 时间紧, 觉得压力大, 怎么办? (37)
 2. 做事追求完美, 给自己带来额外负担, 怎么办? (41)
 3. 职位升级, 却不堪重负, 怎么办? (46)
 4. 做事拖延, 内心压力很大, 怎么办? (51)

5. 工作卖力，结果却事与愿违，怎么办？ (55)
6. 工作需要面对媒体舆论，心理压力大，怎么办？ (59)
7. 工作业绩突出，让身边配偶有压力，怎么办？ (63)
8. 工作倦怠，提不起精神，怎么办？ (66)
9. 长期出差，没有集体归属感，感觉被孤立起来了，
怎么办？ (70)
10. 工作没有挑战性，不被重视，该怎么办？ (75)

二、工作情绪 (79)

11. 收入稳定，却因工资偏低而心理失衡，怎么办？ (79)
12. 工作枯燥单调，心情郁闷，怎么办？ (83)
13. 机构改革，面临转岗，引发恐慌，怎么办？ (87)
14. 登台演讲，紧张不安，怎么办？ (92)
15. 竞聘上岗，提心吊胆，怎么办？ (97)
16. 怀才不遇，愤愤不平，怎么办？ (101)
17. 做事没有信心，总担心做不好，怎么办？ (106)
18. 太在意别人的看法，总是怕领导不满意，怎么办？ (110)
19. 工作很努力，功劳却被别人抢去，感觉很委屈，
怎么办？ (113)
20. 到了退休年龄，心有不甘，怎么办？ (116)

三、工作关系 (121)

21. 想恪尽职守，却难以抵制金钱的诱惑，怎么办？ (121)
22. 性格不合群，处处被排挤，怎么办？ (125)
23. 身居高处不胜寒，与群众疏离，怎么办？ (129)

24. 不善于与人相处，显得木讷，怎么办？ (134)
25. 表情严肃，缺乏亲和力，怎么办？ (138)
26. 成了老好人，不会拒绝别人的要求，怎么办？ (142)
27. 同事不配合，自己生气、委屈，怎么办？ (146)
28. 下属听话但充满怨言，领导该怎么办？ (150)
29. 下属之间关系冲突影响工作，需要我来调解，怎么办？ (155)
30. 人际关系压力大，患上了“上班恐惧症”，怎么办？ (158)

❀ 第三部分 家庭篇 ❀

1. 没有时间陪孩子，内心愧疚，怎么办？ (165)
2. 孩子借着我的名义仗势欺人，怎么办？ (170)
3. 事业成功，但家庭不和谐，怎么办？ (175)
4. 配偶嫌我是工作狂，扬言要离婚，怎么办？ (180)
5. 工作讲原则，怎样拒绝亲朋好友的请求？ (185)
6. 面对贿赂，家属挡不住，怎么办？ (189)
7. 回到家里改不了官腔，怎么办？ (193)
8. 在单位是老好人，回到家里脾气大，怎么办？ (197)
9. 婚姻不幸福，但不便离婚，怎么办？ (201)
10. 婚外有情，如何应对？ (205)

❀ 第四部分 发展篇 ❀

1. 工作太忙，又想充电，怎么办？ (213)
2. 晋升无望，想混退休，怎么办？ (218)

3. 人到中年，却失去了目标，怎么办？	(223)
4. 晋升失败，在同事面前抬不起头，怎么办？	(229)
5. 好多想法难以实现，想“下海”，怎么办？	(235)
6. 领导和同事都评价我工作出色，可我总觉得自己不行， 怎么办？	(240)
7. 每天都在干琐事，感觉自己没有价值，怎么办？	(244)
8. 个人目标与组织目标脱节，怎么办？	(249)
9. 工作忙碌不停，却感到很倦怠，怎么办？	(253)
10. 低头拉车与抬头看路有了冲突，怎么办？	(257)
11. 表面上在稳步提升，自己却缺乏激情，怎么办？	(262)
12. 和领导关系不好，影响了发展，怎么办？	(266)
后记	(271)

第一部分 基础篇



1. 走进心理学

在19世纪的维也纳，安娜·欧小姐一直过着悠闲的上流社会生活，骑马、刺绣、热心社会公益……然而在她21岁的时候出现了许多奇怪的病症：无法从杯子里喝水，在长达六个星期的时间里即使在干渴得无法忍受时，也不能喝水；经常看见黑蛇的幻觉，一听音乐就咳嗽……对于这些奇怪的症状，医生布罗伊尔对安娜进行了催眠。在催眠状态中，她诉述自己童年时，如何走进她不喜欢的女家庭教师的房间，看见她的狗从玻璃杯内喝水，引起了她的厌恶，但由于受尊敬师长的传统影响，只好默不做声，为了抑制这种厌恶的情感，她忘记了这段记忆。她在催眠治疗和心理治疗中，恢复了对这个往事的回忆，尽量发泄了她的愤怒情绪，此后她不能喝水的怪病才消失。

18岁的杜拉很聪明。10岁那年，有一次偶然听到父母在卧室里的谈话，得知父亲得过性病。这对她震动很大，使她整天忧心忡忡，唯恐自己受传染。12岁时，她患了周期性偏头疼，后来又患神经性咳嗽，当她找到弗洛伊德寻求帮助时，已经发展到无法讲话的地步。她辗转过十几位医生之手仍毫无起色，便开始嘲笑这些治不好她的病的医生无能。当父亲责备她的举动时，她当即在他脚边昏死过去。杜拉有一个反复出现的梦境：“一所房子着火了，父亲站在我的床边，把我叫醒，我赶紧准备好衣服。母亲想停下来带走首饰盒，可父亲说：‘我不能让我和两个孩子为了你的首饰盒而被烧死。’我们急急忙忙下了楼，刚一出门，我就醒了。”经过弗洛伊德的精神分析3个月的治疗，分析杜拉由于对性既期待又恐惧的冲突反应，对父亲既爱又恨的复杂感受，以及症状和梦背后的动力学意义，症状逐渐得到缓解。

为何一段被遗忘的童年记忆对我们成年后的生活有着如此大的影响

呢？通常我们认为：人是一种理性的独立个体，行为由自己的意识所决定。但心理学家发现，世上并不只存在着有意识的意念，在更多情况下，我们是在自己都不知道想干什么的情况下而做出行动的。

奥地利著名精神病学家、心理学家西格蒙德·弗洛伊德将人的精神活动分成三个层次：意识、前意识、潜意识。我们所能清楚地觉察到自己的主观体验是意识，但它只是冰山的一角，海洋下面那巨大的山体就是潜意识。它是无法被意识到或经过努力集中也不能浮现于意识中的精神活动，它是潜藏在我们意识下的一股神秘力量，潜意识里充满着不容于社会的各种各样的本能和欲望，它极难被意识所接纳，或根本不能进入意识领域。因此，潜意识成了人的本能欲望以及与之相关的被压抑的情感、意向的贮存库。安娜在催眠中挖掘出来的那段记忆正是储存在潜意识中完全被自己从意识里压抑出去的记忆，被压抑的情绪不会消失，而会从意识上转移到潜意识中，会以能量的形式储存起来，它具有强烈的心理能量，当积累得过多时就会爆发，如同一锅永远沸腾的水，无时无刻不在寻找出路，急切地想冲出来。潜意识活动虽然经常不为人所察觉，但它无时无刻不在影响着我们的言行。

精神分析过于关注童年的经历对我们的影响，强调生物本能对行为的影响，然而行为主义对人的行为有着不同的理解。行为主义不认为有潜意识的存在，认为人们所有的行为都不是与生俱来的，都不是由父母的遗传可以决定的，每个人的行为都完全由自己所处的环境来操纵，我们可以通过训练自己的宠物小狗握手那样，靠建立条件反射来塑造人类的任何一种行为。

相传明朝有位徐文长，他的叔叔每次来到他家，都会指责他放荡不羁，他心里非常不舒服。于是他溜到屋后，对着叔叔骑来的驴作了一个揖，接着就重重地鞭打了它一顿，如此连续几次之后，驴子一见作揖，就会惊跳起来。有一次，他叔叔数落了他一顿之后，便骑上驴子准备走，这时徐文长很恭敬地对他叔叔深深作揖，那只