

人事部中国高级公务员培训中心 组织编写
中国 国家 人事 人才 培训 网

[根据《国家公务员通用能力标准框架》编写]

★★★★★★★★★ **国家公务员** ★★★★★★★★★

九项能力培训教程

心理调适能力

丛书主编：徐颂陶

高伟 编著

- 能力标准
- 能力测评
- 能力培训
- 体例活泼
- 学练结合

人 民 出 版 社

人事部中国高级公务员培训中心 组织编写
中国 国家 人事 人才 培训 网

**国家公务员
九项能力培训教程**

心理调适能力

丛书主编：徐颂陶

高伟 编著

人 民 出 版 社

图书在版编目(CIP)数据

心理调适能力/高伟 编著.-北京:人民出版社,2005.10

(国家公务员九项能力培训系列教程)

ISBN 7-01-005061-9

I.心... II.高... III.①公务员-干部教育-教材②心理保健-干部教育-教材 IV.①D630.3②R161

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 076367 号

心理调适能力

高伟 编著

人民出版社 出版发行

(100706 北京朝阳门内大街 166 号)

北京富生印刷厂印刷 新华书店经销

2005 年 10 月第一版 2005 年 10 月第一次印刷

开本:787 毫米×1092 毫米 1/16 印张:20.125

ISBN 7-01-005061-9 定价:39 元

本书编委会成员：

主 编：

徐颂陶 原国家人事部副部长

副主编：

贾忠杰 国家人事部高级公务员培训中心主任

王浦劬 北京大学政府管理学院常务副院长

编委会成员：

董克用 中国人民大学公共管理学院院长

刘 峰 国家行政学院公共管理教研部副主任

赵永贤 中共江苏省委组织部副部长、人事厅厅长

陈仲方 中共浙江省委组织部副部长、人事厅厅长

苏仁华 中共湖南省委组织部副部长、人事厅厅长

焦连合 中共山东省委组织部副部长、人事厅厅长

谭璋球 中共广东省委组织部副部长、人事厅厅长

段余应 中共黑龙江省委组织部副部长、人事厅厅长

总序 I

徐颂陶

我国的公务员队伍是贯彻落实党的各项方针政策、加强党的执政建设的重要力量,是国家吏治所在。公务员直面人民群众,处理各种各样的公共事务,做出大大小小的决定。他们的能力素质,关系到国家管理的优劣和效率的高低,关系到人民群众的利益能否得到切实的维护和保证。正如古话所说:“官贤则民先受其利,官不仁则民先受其苦。”无论从哪一方面看,加强公务员能力建设,都是治国理政的一件大事。

我们党在取得执政地位以后,始终把加强执政能力建设,作为一个重要的探索课题。在2004年10月召开的十六届四中全会上,党中央深刻总结了我们党55年来的执政经验,提出了加强执政能力建设的指导思想、总体目标和主要任务,具体阐述了执政能力的含义和要求,并做出了《中共中央关于加强党的执政能力建设的决定》(以下简称《决定》)。最近,第十届全国人民代表大会常务委员会第十五次会议,通过颁布了《中华人民共和国公务员法》,对提高公务员的素质、能力提出了具体要求。这两个重要文件,是我们加强公务员能力建设的重要指导方针。

《公务员法》强调,要建设高素质的公务员队伍,提高管理效率和科学水平,必须对公务员进行分级分类培训。《决定》指出:“党的执政能力,就是党提出和运用正确的理论、路线、方针、政策和策略,领导制定和实施宪法和法律,采取科学的领导制度和领导方

法,动员和组织人民依法管理国家和社会事务、经济和文化事业,有效治党、治军,建设社会主义现代化国家的本领。”《决定》还根据我国国情和当前实际,提出了加强执政能力建设的五个方面的能力要求,即:驾驭社会主义市场经济能力,发展社会主义民主政治的能力,建设社会主义先进文化的能力,构建社会主义和谐社会的能力,应对国际局势和处理国际事务的能力。这“五个能力”,充分体现了党的执政理念和执政使命,全面反映了我们党执政所面临的严峻挑战和现实要求。它既是加强执政能力建设的总体目标,也是加强公务员队伍能力建设的根本内容和具体要求。

遵照《公务员法》的要求和党中央、国务院的指示精神,人事部制定了《公务员通用能力标准框架》,把公务员的能力素质具体细化为九项标准。这九项标准的出发点,就是要提高公务员的“五个能力”,解决好为谁执政、怎样执政和靠什么执政的问题,努力把掌握执政规律、提高执政能力、完善执政方略、改进执政方式、完成执政使命结合为一个有机的整体,全面提高公务员科学执政、民主执政、依法执政的能力和素质,自觉地为人民群众执好政,掌好权、用好权。

为了贯彻落实《公务员法》的要求和党的十六届四中全会精神,全面推动公务员的能力建设,人事部中国高级公务员培训中心、国家人事人才培训网与人民出版社合作,组织北京大学、中国人民大学、中央党校、国家行政学院的部分教授和研究人员,编写了国家公务员九项能力培训教程。这套培训教程坚持以邓小平理论和“三个代表”重要思想为指导,紧紧围绕贯彻落实《公务员法》、《决定》的要求,以公务员通用能力标准框架为依据,依照框架提出的九项能力标准,按项编成教材,全套共九本,构成了一整套公务员能力培训系列教程。

公务员能力培训系列教程,坚持改革创新,吸引、借鉴国内外培训教材的有益经验,打破了过去教科书式的传统编写方法,采用能力标准、课程内容、能力测评三个部分,增加了培训的针对性、实用性、操作性,把填鸭式的灌输知识教学,改为着重提高公务员思考解决问题能力的培训,突出了案例分析,增强了学习的趣味性和培训的深度与广度。这在学习教材的编写上是一个有益的和成功的尝试。我们相信,这套公务员能力培训系列教程的出版,必将促进当前公务员队伍能力建设的深入发展,并得到大家的信赖和好评。

(徐颂陶 原国家人事部副部长)



前言

社会文明的进步通常会回赠人类自身一份特别的礼物,那就是高质量的生活。但是收下这份礼物,并非只意味着我们可以拥有较好的物质条件和精神享受,更重要的是,它能让人明白如何才能创造和享受到更美好的生活。对健康概念认识的突破,即人的健康包括生理和心理的健康,便是我们追求高质量生活过程中迈出的重要一步。

现代社会人们日益关心的主题集中在生产率和工作生活质量上。生产率也就是技术效率,单位的产出效率;而工作生活质量也就是人的社会福利与生活满意度问题。因此,人们常说,社会发展其实也包含了人的全面发展。个体在发展中保持心理健康是个人和社会的发展的最基本保障。然而,随着时代的发展和社会的进步,人们在社会活动中承受的心理压力越来越大,出现心理问题和心理疾病的人数不断增多。人们日益重视自身的心理健康问题。健康的涵义也早已突破生理健康的范畴。没有心理的健康,就没有人的真正健康;没有心理健康,人的潜智和能力也将无从体现。因此,掌握心理健康知识,及时调适心理,提高心理健康水平,已经成为一项重要的社会任务。

对于公务员群体来说,他们的心理健康具有特别的意义。对于当代中国而言,由于中国的现代化之路采取了“政府主导型”发展战略路径,中华民族要实现民族繁荣和复兴,中国要自立于强国之林,中国的公务员群体必然承载了更多重负与责任。社会对政府的强力有



着强烈的诉求。今天我们知道,一个组织最大的力量来源于组织成员的素质和能力。政府也如此,政府能力问题直接与公务员的能力状况相关。可以这么认为,没有生理和心理健康的公务员群体支持,中国政府的发展“主导”力量无从谈起。

因此,本书的写作目的旨在维护公务员群体的心理健康,提升他们的心理调适能力,以保证他们能够为社会发展做出更大的贡献。在写书过程中,作者怀着把最好的成果奉献给广大公务员朋友的心愿,努力寻找克服困难的办法。在写作策略上,从读者的需要出发,把心理健康知识普及,心理调节艺术的可操作性定为全书的主格调。在内容安排上,为使本书具有较强的逻辑系统性,为读者提供必要的理论背景知识,出于内容具备操作性上的需要,本书在每章还专门提供选用了大量的测验量表或问卷。在行文叙述上,我们始终贯彻用简单的话语阐述深奥的原理这一原则,使语言表述通俗化。但愿这样做能够有利于普通读者对本书的理解和运用。

我们相信为了拂去忧郁不决和患得患失的困扰,融入心理健康的美好世界,授予鱼,不如授之以渔。于是,作者希望通过这本书交给读者一条心理健康的鱼固然很好,但是如果您通过这本书学到了在变动的环境中会钓鱼的方法,懂得调适自我心情,始终保持良好的心理状态,并最终成就一番事业,那才是我们的初衷。因此,本书在以知识性为主的同时,并不拘泥于心理学知识的简单介绍,而是力图丰富读者的知识视野,始终强调读者能够以自省的方式学会自我调适,将知识活学活用,运用到生活中去。需要指出的是,由于心理学的学科特点,心理调适更强调通过理论和方法学习之后的感悟。本书并没有详实地给读者指出太多非常具体的操作性建议,我们希望教给读者更多的知识作为参考,给读者朋友更多的思考空间。

虽然本书各章的写作均由北京大学政府管理学院高伟完成,但是书稿的完成是站在巨人的肩膀上实现的,这其中,本书力图吸收国



内外心理学各种优秀成果,综合国内学者的研究成果。因此,我要向这些成果的所有者表达最诚挚的感谢。

作者



目录 I

前言	I
----------	---

第一部分 能力标准及测评

公务员心理调适能力标准	1
公务员心理调适能力的测评和技能提升	5

第二部分 学习教程

第一章 公务员心理健康概论	8
第一节 健康观与心理健康	9
第二节 公务员常见的心理健康问题	14
第三节 心理健康的意义	19
第二章 如何提升公务员的心理调适能力	42
第一节 了解自我心理调适水平	42
第二节 公务员心理调适愿景	47
第三节 公务员心理调适之路	50
第三章 公务员如何调整自我的期望	74
第一节 苦恼来源于你的思考方式	75
第二节 公务员如何看待自己	81
第三节 你的成功期望有多高?	91
第四节 追求有价值的人生	97
第四章 塑造公务员的健康人格	112
第一节 什么是人格	113



第二节	人格的心理特征	117
第三节	怎样塑造健康人格	130
第五章	怎样克服自我的不良情绪	147
第一节	了解自我情绪变化	148
第二节	公务员常见的情绪困扰	159
第三节	调适心绪的秘诀	169
第六章	公务员应对挫折策略	193
第一节	了解挫折	194
第二节	公务员常见的几种受挫反应	198
第三节	应付挫折的自我调节	203
第七章	如何远离心理障碍和心理疾病	218
第一节	心理障碍的概念及其判别	219
第二节	公务员常见的心理障碍及其预防	223
第三节	公务员心理咨询与心理治疗	241
第八章	解决公务员交际困惑	261
第一节	公务员人际交往概述	262
第二节	公务员人际交往中常见的困惑	268
第三节	公务员社交调适	273
附录	参考文献	302

第一部分 能力标准及测评





公务员心理调适能力标准

公务员心理调适能力测评的标准分为三个方面，即具备心理调适能力的行为标准、知识标准和技能标准。

一、行为标准

心理调适能力行为标准就是衡量公务员在行政活动和日常生活中表现出来心理健康水平的综合行为尺度和准则。

1.充分感知现实。良好的心理调适能力要求在估计自我的反应能力或解释客观世界时十分现实，既不会高估自己而强求承担超越自身能力的任务，也不会因为低估自己而逃避具有一定难度的任务。

2.健全的自我意识。必须能够更深地意识到自己的重要情感与动机，并且能够更有效地进行自我表现调节。

3.能协调与控制自我。可以运用意志的力量来控制和指导自己的行为，使自身行为具有目的性和自觉性，而不受冲动的控制。

4.稳定而愉快的情绪。能够理智地看待并且接受自己以及外界，精力充沛，热爱生活，不会沉浸在悲叹、抱怨或悔恨之中，而是奋发向上，积极而独立。

5.自尊和认可。要有明确的人生目标，并且在追求和逐渐接近目标的过程中，会体验到自我价值以及社会的承认与赞许。同时，既从



这种认同感中巩固自信与自尊，同时又不会一味地屈从于社会与他人的舆论。

6.和谐的人际关系。要对人际关系有很好的适应能力，尊重自己和他人的需要与情感，因而既能保持自己的立场与见解，又不会将之强加于人，更加不会己所不欲而施于人。具有形成诚挚人际关系的能力，并不完全以自我为中心。

7.良好的工作效率。能够胜任所做的工作，并且精力使用恰当。

二、知识标准

公务员要具备心理调适能力所必需的基本知识。这些基本知识主要是指公务员的工作生活心理始终保持健康状态所必备的心理学知识以及辅助的知识。

1.掌握系统的心理学基础知识。能够了解基本的心理学概念、学会用心理量表自测自我的心理健康状态，并能把掌握的心理学基本原理很好地应用于自己和他人的工作与生活中。

2.了解行政心理学的相关知识。除了基本的普通心理学知识以外，了解行政学领域的心理知识，提高自我的工作效率，主要有领导心理学理论、组织心理理论、行政效率、行政行为、行政职业素质、行政心理等等。

3.了解管理学的基本知识。了解管理学的基本知识主要有管理学派、管理计划、管理组织、管理人事、管理控制、管理技术和方法、著名的管理案例等。

4.熟练掌握基本的公关艺术。公务员的职业决定了必须经常与他人进行沟通和交流，具备良好的人际交往能力是保证工作生活顺利完成，获得良好心态的基本条件。

5.熟练掌握计算机知识和必需的软件。计算机基本知识主要有office办公软件、internet知识和制作网页的知识。



三、技能标准

技能标准是公务员在工作生活中能否具备心理调适能力的操作性衡量准则。它直接地关系到公务员的心理健康与否。

1.灵活地运用心理学基本知识的能力。在学习了解心理学基本知识的基础上,把心理学知识合理、有效地运用到实际中去,能够认识心理疾病的病理特点并有效预防,时刻体察到自己的心理健康情况。

2.判断能力。在不断变化的环境中,综合地运用各种知识和各种要素,作出准确和合理的判断,对日常生活中存在的困难、变化的方向和解决的办法,能够有着清醒的认识。能积极看待自己,并在此基础上确立符合实际的期望。

3.塑造健康人格的能力。通过认识自己的气质、性格,培养完整统一的人格品质。在判断的能力的基础上,可以获取良好的自我期望,进而可以依据现实需要运用意志的力量,有目的地、有恒心地去克服自己的弱点,尽最大可能地完善自己的人格。

4.控制自我的能力。能够克服在生活中时常出现的不良情绪,始终保持愉快、开朗、乐观满足的心境。虽然也有悲、忧、哀、愁等消极体验,但能主动调节,学会合理宣泄,找到充分表达自己情绪的方法。

5.有效克服挫折的能力。挫折严重影响公务员工作和学习的效率。具备良好的克服挫折的能力是成为生活强者的基本标志。

6.良好的交际能力。建立良好而真诚的人际关系,是心理保健非常重要的途径。和谐的人际关系,可以增加自信和理解,减少心理上的不适感,实现心理平衡。

7.学习能力。保持旺盛进取心,不断地进行知识更新,学习新的知识和新的技能,在复杂的环境中逐渐改进自己的错误理念和行动。



公务员心理调适能力的测评和技能提升

公务员的心理调适能力是公务员群体能够积极工作生活的基本保证。在现代社会各种需求变化之中,伴随政府职能的不断扩展,政府公务员的职业特点也出现显著变化:公务员群体承受了前所未有的心理压力。公务员群体不仅受到当代中国社会转型的时代冲击,而且受到与自身职业相关的社会工作、家庭压力等的种种侵扰。

时代要求公务员具备优秀的心理调适能力。

正是因此,国家人事部在2003年12月出台了《国家公务员通用能力标准框架(试行)》,并对公务员心理调适能力提出了基本要求:“事业心强,有积极、乐观、向上的精神状态和爱岗敬业的热情;根据形势和环境变化适时调整自己的思维和行为,保持良好的心态、情绪;自信心强,意志坚定,能正确对待和处理顺境与逆境、成功与失败;良好的心理适应性,心胸开阔,容人让人,不嫉贤妒能。”

为了方便对心理调适能力提升进行具有可操作性的测评,同时能够帮助公务员朋友讲解能力提升的关键因素,我们把心理调适能力划分为六个方面:

- 1.具备调整自我期望的能力。提高认知能力,积极看待自己。
- 2.塑造健康人格的能力,培养完整统一的人格品质。
- 3.克服自我的不良情绪的能力,能协调与控制情绪,时刻保持良