

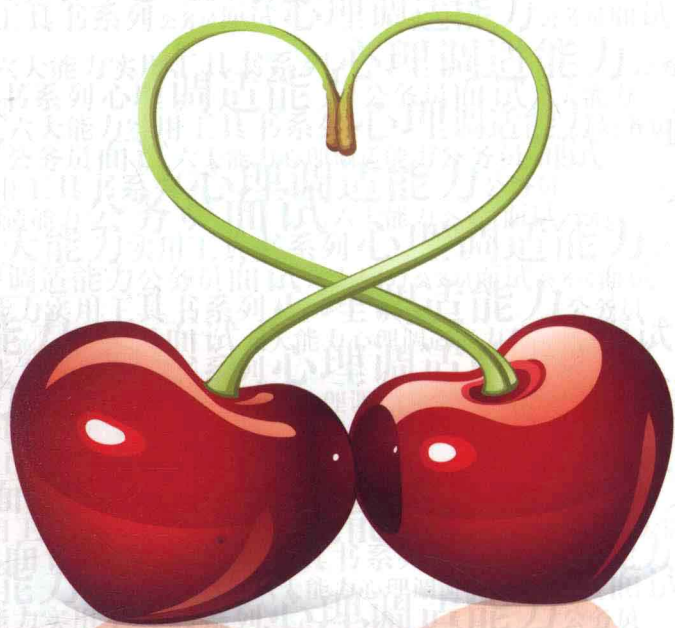


中公教育
给人改变未来的力量

公务员面试

六大能力实用工具书系列

心理调适能力



专项

李永新◎主编

心理调适决定荣辱成败，要成功须把理论内化成能力。

本书打破传统填鸭模式，案理结合犹如名师现场指引。

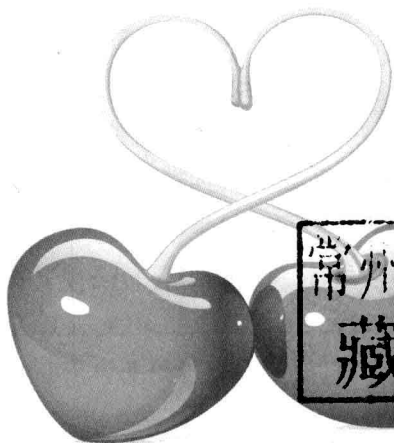
快速提升心理调适能力，让您成为内心强大机关达人！

人民日报出版社

公务员面试
六大能力实用工具书系列

心理调适能力

专项



常州大学图书馆
藏书章

李永新◎主编

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员面试六大能力实用工具书系列·心理调适能力
/ 李永新主编. —北京: 人民日报出版社, 2012.10
ISBN 978-7-5115-1369-4

I. ①公... II. ①李... III. ①公务员-招聘-考试-
中国-自学参考资料 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 233838 号

书 名: 公务员面试六大能力实用工具书系列·心理调适能力
作 者: 李永新

出 版 人: 董 伟
责任编辑: 曹 腾
封面设计: 中公教育设计中心

出版发行: 人民日报出版社

社 址: 北京金台西路2号

邮政编码: 100733

发行热线: (010) 65369527 65369846 65369509 65369510

邮购热线: (010) 65369530 65363527

编辑热线: (010) 65369511

网 址: www.peopledaily.com.cn

经 销: 新华书店

印 刷: 三河市祥达印装厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16

字 数: 228千字

印 张: 9.5

印 次: 2012年12月第1版 2012年12月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-1369-4

定 价: 35.00元

想当公务员,你的内心够强大吗?

考生普遍反映,尽管通过学习掌握了面试的题型、测评要素和解题方法等基本理论知识,但是临场答题仍然存在不少问题,导致最终惨败而归。

比如,有的考生一上场过于紧张,把所有的解题思路都忘掉了,大脑一片空白,最后只能支支吾吾、乱答一气;有的考生未上场就已经焦躁不安、心乱如麻,小动作过多,言行很不规范;有的考生自视过高,目空一切,毫无风度可言;有的考生妄自菲薄,垂头丧气,怯懦畏缩,刚进考场,脸就涨得通红;有的考生看似轻松,心中却在打鼓,因为他知道,之前一直拖着没有好好复习,这次临时抱佛脚,怕是“凶多吉少”,只能听天由命了;有的考生则一到关键时刻就掉链子,无法正常发挥,只能眼睁睁地看着自己“兵败如山倒”。

除了特别优异的考生之外,大多数考生的水平其实相差不大,毕竟基本都经历了九年制义务教育、四年的本科学习,大家的教育轨迹和知识架构比较相似。那么,到底是什么原因导致有些考生能够脱颖而出,而有些考生只能饮恨而归呢?答案很简单,他们的内心还不够强大。

拥有强大的内心,可以更坦然地面对挫折和压力,可以更细腻地品味成功与失败,可以更理智地面对各种诱惑。强大内心是在无数次的苦难中打磨出来的。

你能想象自己和《非诚勿扰》这类热门节目中的嘉宾一样风度翩翩、仪态万千吗?答案是肯定的。真正了解节目制作的人都知道,面对全国观众,那些嘉宾之所以依然能够谈笑自若,以轻松、幽默、智慧、流畅的语言来回答主持人连珠炮似的问题,是因为他们经过了科学的训练和辅导,被打造成了心理素质强人。在没有成为这个舞台的主角之前,他们也是窘态百出。公务员考试现场也是一个舞台,要想在这个舞台上表现出众,也必须在上场之前不断地磨炼自己,所谓“要想人前显贵,必定人后遭罪”。这种磨炼是一个在实践中不断总结和调整的过程。

本书特色

在公务员面试中,考生要想真正提升自己的面试能力,更多的是要找到一种感觉,再好的面试理论如果考生不能在实际训练中转化为自己身上的一种本能,那一切都等于零。鉴于

此,中公教育汇聚名师研发了这套“公务员六大能力工具书”以及配套的六小本口袋书,突出案例在学习和领悟中的作用,全面系统地指引考生内化能力,回归面试之本。

新版《心理调适能力》具有以下特点:

一是现实性。本书从目前竞争无比惨烈的社会现实入手,阐明了“世事如此冷酷,考生必须内心强大”的道理。在此基础上,考生再结合以往熟知于心的面试理论,做到知行合一,相信定会一举成“公”。

二是科学性。本书邀请了经验丰富的专家进行指导,力求从专业角度挖掘考生产生各种心理障碍的原因,讲清引发这些心理混乱的来龙去脉,达到“知其然并知其所以然”的目的。

三是针对性。针对面试现场各个考生的不同表现,本书精心挑选了一些典型实战案例,将其中各种临场心理障碍真实地呈现给读者,并辅之以丰富巧妙的心理调适技巧,以便考生引以为戒和进行自我调节。

人不可能不犯错误,不可能不摔跟头,关键的问题是我们不能在一块石头上摔倒两次。看一看别人的真实案例,以他人曾经犯过的错误作为我们的借鉴,并努力改正,不再犯类似的错误,我们就可以事半功倍,这便是本书的价值和意义所在——“他山之石,可以攻玉”。

不管是通过千军万马、高手云集的公务员录用考试,还是拿到“门票”走上报考岗位、正式开始公务员的职业生涯,都要经历不同角色之间的转换,真可谓挑战与成长同在。前者需要独自一人经历备受煎熬的考试期,后者则需要与各种人群打交道,处理好各个不同利益群体之间的关系,在实践中不断提出恰当的可行性建议,真正成长为一名合格的人民公仆。两者都需要一颗强大的内心,才能支持我们坚强应对公务员之路上一波又一波的风雨。

谨以先贤屈原的这句话“路漫漫其修远兮,吾将上下而求索”共勉!

中公教育专家与教材编研团队

2012年12月于北京

前言

第一章 成功需要一颗“大心脏”

一、大家都有“病”，心理调适有必要 / 4

我们“病”在何处？ / 4

揭开心理调适的神秘面纱 / 9

心理调适打造一颗“大心脏” / 10

公务员尤其需要心理调适 / 12

二、测一测：我的内心世界究竟如何？ / 14

附录：六大测试全面了解内心世界 / 18

第二章 我们离内心强大还有多远

一、强大内心的“庐山真面目” / 37

强大内心的惊人潜能 / 37

强大内心的必备法则 / 45

二、公务员应该具备多么强大的内心 / 49

应该具有积极乐观的生活态度 / 50

应该具有较强的环境适应能力 / 53

应该具有和谐的人际关系 / 54

应该具有适度的自我期望目标 / 58

应该具有良好的心态、稳定而愉快的情绪 / 59

应该具有高尚的伦理道德 / 59

三、哪些因素导致我的内心还不够强大？ / 63

八个认知偏差引发消极情绪 / 64

三个适应性问题困扰内心 / 70

心理压力诱发情绪波动 / 74

第三章 心理巧调适,公考我为王

一、我如何平定自己的情绪? / 84

过度紧张不可取 / 85

走出自卑阴影 / 90

焦虑太甚让人忧 / 98

坚决消除依赖心理 / 105

遇事切莫悲观沮丧 / 109

浮躁之风不可长 / 113

甩掉拖延懒散症 / 118

自我膨胀要不得 / 123

二、我如何在压力中释放潜能? / 128

三、我如何在挫折中汲取力量? / 133

第一章

成功需要一颗“大心脏”



公务员考试的笔试成绩出来了,小张的成绩名列前茅,但他有一个问题就是容易紧张。

面试当天,他一进考场就懵了,7名考官迎面而坐,都冷漠地看着他,小张心里七上八下,不停地嘀咕“天呐,怎么坐了一排人,不是一个考官啊……”

再一看面试题目,他的头就更大了。第一道题是“君子之道,辟如行远必自迩,辟如登高必自卑,你怎么理解这句话”,没见过这句话啊,脑子一片空白,大颗的汗珠顺着脸颊和脊背流下来,他盯着题本足足看了一分钟,最后红着脸只说了一句话:“考官好,我明年再来。”

事后,他和通过面试的考友小郑交流后才发现,小郑也不怎么理解第一道题,但小郑说他敢“蒙”,怎么想的就怎么说,并在心里安慰自己“虽然答得不算好,但其他考生同样会感到这道题目比较棘手,因为大家的教育背景差不多,谁也不可能好到哪里去”。就这样,小郑凭借良好的整体表现脱颖而出。小张听后,肠子都要悔青了,因为他的笔试成绩占优,只要拿到面试的平均分数他就可以胜出。



从上面的事例可以看出,小张完全是输在了心理层面,小郑则凭着一颗“大心脏”强悍过关。

“大心脏”是NBA常用语,通常形容球员在比赛最后扣人心弦的时刻仍然具有良好的心理素质,并送出绝杀,这种球员也被称为“大心脏”球员。比如,2008—2009年赛季魔术队特科格鲁的表现就为他赢得了“大心脏”球员的称号;2012年2月15日,华裔球员林书豪也获得了这个称号。

成功需要一颗“大心脏”,这是一条无法被否认的法则,尤其是在竞争压力足以让人变形的现代社会,心理弱小者只有被人吃掉的份儿,这就是冰凉的社会现实。

大家都有“病”，心理调适有必要

台湾漫画家朱德庸的《大家都有病》大胆地探讨了现代人的种种问题，以夸张的方式讲述了现代社会各色有“病”的人物：焦虑二人组是一对夫妻，整日为琐碎小事忧愁不堪；著名的自杀三兄弟稍有不顺就集体寻死；人格分裂症患者时刻都在进行自我斗争；OK 绷人全身几乎都贴满 OK 绷，是一个身心都很脆弱的人；购物狂女子穿梭在不同的商场忙着“血拼”。此外，杀手、门童、理发师、保镖、医生等各种不同职业的人，天天上演各种荒谬戏码。无论是超人、死神，还是忙碌于各工作岗位的平凡人群，都逃不过朱德庸的画笔。

他的漫画极尽幽默嘲讽之能事，但其间更多的则是反映了人们的辛酸，不是他们的病情多么博人怜悯，而是整个社会的病态现状发人深省。

我们“病”在何处？

社会心态，是反映特定环境中人们的某种利益或要求并对社会生活有广泛影响的思想趋势或倾向。它揭示了特定社会中人们的心理状态，反映了人们某种非同寻常的情绪、态度和社会风气等，它是社会现实的折射。

目前，我国社会进入了转型的重要阶段。这主要体现在，经济增长速度加快，社会分化程度加大，利益格局差距加深。剧烈急速的社会变迁引发了国民越来越多的心理问题。

近年来，一些调查研究结果从不同角度说明了当前我国社会潜在心理问题的基本状况。在我国，精神疾病发生的数量已超过了心血管疾病，跃居疾病发生率的首位。我国约有 3000 万名青少年存在不同的心理问题，其中，中小學生有心理障碍者的比例为 21.6%~32%；大学生有心理障碍者的比例为 16%~25.4%，而且呈现上升趋势。

我国民众承受巨大的生活压力，而社会支持明显不足

在竞争日益残酷、生活节奏不断加快的社会背景下，巨大的生活压力已是一个不争的事实。零点研究咨询集团于 2010 年 10 月中旬在全国所做的调查显示，在城市、小城镇和农村地区，分别有 49.8%、40.5% 和 47.7% 的受访者表示当前的生活压力比较大或各种压力很大。压力主要来自于物价上涨、就业难、房价高、看病难等方面，仅仅依靠以家庭为核心的社会支持系统，难以支撑每个人的生活压力。

2010 年，全球最大代工厂富士康在短短不到半年的时间里发生了“十连跳”员工自杀事件。富士康并非人们想象中的“血汗工厂”，但它反映了中国部分地方产业工人真实的生存状态，每天上班，下班，睡觉，上班，下班，睡觉……这种如同钟表一样的生活，像一头沉默的怪兽悄悄地

吞噬着他们的私人社交时间。富士康的一名员工表示：“‘老乡会’、‘同学会’这样的‘非正式组织’在富士康几乎是没的。一旦工作上、生活上有了压力，便没有任何人可以倾诉和分担。”



涂尔干在他的《自杀论》里谈到，个体的社会关系越孤立、越疏离，便越容易自杀。“集体的力量，是最能遏制自杀的因素之一。”

🦋 食品、药品安全事件频繁曝光，民众长期处于安全焦虑状态



从去年3月份的双汇瘦肉精，到8月份的沃尔玛假绿色猪肉，食品安全事故让名牌企业一失足成千古恨。紧接着，地沟油、毒豆芽、回锅油、染色馒头等问题层出不穷。中国人在食品中完成了一次又一次的化学扫盲：从大米里我们认识了石蜡；从火腿里我们认识了敌敌畏；从咸鸭蛋、辣椒酱里我们认识了苏丹红；从火锅里我们认识了福尔马林；从银耳、蜜枣里我们认识了硫磺；从木耳里我们认识了硫酸铜；而三鹿事件又让同胞知道了三聚氰胺的化学作用。“民以食为天”，中国人，这个舌尖上的民族，却对食物失去了信仰。

食品安全、社会治安和医疗安全,是当前中国人最担心的三大安全问题。食品安全问题是最大的不安,社会治安安全感只达到五成,医疗安全感更是遭遇前所未有的信任危机。中等收入阶层的不安全感凸显,经常焦虑的人超过半数。

社会总体的信任状况堪忧

社会心态蓝皮书课题组在北京、上海和广州的社会信任最新调查结果显示,社会信任总体得分仅为 62.9 分,到了信任的底线,当前社会存在信任困境。

电视剧《北京人在纽约》有一个片断:女主人公初到美国,人生地不熟,拎着重重的行李箱走下台阶,这时,一个黑人走近她,二话没说,提起行李就走,女主人公以为碰到了抢劫的人,大步赶上黑人夺过行李,一脸惊恐茫然地望着黑人。黑人也是满脸的委曲和无奈:“我只想帮帮你而已,并无恶意。”在我国人看来,女主人公的反应完全可以理解。在中国,难道你放心让一个陌生人替你拎行李拿包?在火车站、汽车站这类盗贼猖獗之所,人们保管个人物品的方式可谓五花八门,有的将包挎到身前,有的在衣裤内另外加缝一两个暗兜用来存放贵重物品,还有的在密码锁外另加一道明锁……防盗心思可见一斑。

国民幸福感还有待提升



全国人大财经委员会中国民生指数课题组于 2010 年 8 月进行了中国城市居民幸福感调查。根据调查,只有七成多百姓觉得幸福、有尊严。

1972 年,位于喜马拉雅山南麓的内陆国家不丹,成为世界上第一个确定以“国民幸福”为国家发展目标的国家。30 多年来,在人均 GDP 仅为 700 多美元的南亚小国不丹,国民总体生活得比较幸福。2006 年,不丹被评为全世界“幸福指数最高的国家”之一,“幸福指数”亚洲排名第一,世界排名第十三。不丹国王认为政府施政应该以实现幸福为目标,注重物质和精神的平衡发展,把环境保护和传统文化置于经济发展之上。

在经济高速发展的中国社会,相较而言,公平合理的收入分配是影响幸福感的一个更重

要的因素。温家宝总理在2010年春节团拜会上的讲话中提出了要让人民生活得更加幸福、更有尊严的承诺,这清楚地表明了“和谐社会”的建设目标。在当前社会条件下,调节社会成员的收入差距,使其处于合理范围,避免两极分化进一步加剧是提高社会幸福感的有效手段。在新的形势下,我国提出了以人为本,实现全面、协调、可持续发展的科学发展观。在科学发展观指引下的社会发展不再仅仅关注经济的增长,而是切实回归以人为本的层面,关注民生问题,关注人民的感受。

“中产阶级”的阶层认同感偏低,社会群体的偏激情绪流露频繁

《金融时报》有记者曾在北京、上海、重庆、青岛、济南等几个大中城市,专门调查“中国的中产阶级问题”。调查结果显示:将近一半的受访者的回答是“我怎么能算中产”,甚至一些国家公务员也这样认为。此前,另一位知名的社会学家周晓虹说:“中国的白领可以自称‘小资’,但并不认同‘中产阶级’。你要说他是‘中产阶级’,他要跟你急!”这些言语都印证了一个现象,即当代中国中产阶层的认同困境。

虽然下面的事件本身反映出的是我国部分富人和官员的不良行为,但群情激愤的背后也体现出人们自发形成的对权力阶层的一种不满。民众对“富二代”、“官二代”的不满与社会机会不均等、贫富差距过大、个人发展困难和生活状况得不到改善等因素密切相关。

2010年9月4日,作家沈从文笔下美丽的边城湘西凤凰县发生了惨烈的少女跳楼案。事件一曝光,网民铺天盖地的声讨宣泄了对司法部门、公共权力机关的强烈不满情绪。10月16日,“官二代”在河北大学撞人后口出狂言:“有本事你们告去,我爸爸是李刚。”这句话引起了网友的极大愤慨与关注,并荣获2010年网络十大流行语之一。11月12日上午,山西临汾市洪洞县城中心地段一高档小区内发生凶案,一对警察夫妇在家中遇害。让人大跌眼镜的是,媒体和民众关注的焦点始终是这对警察夫妇的宝马车和巨额财产。

这些案件本身可能属于个案,但这些案件背后所反映出的社会心态着实令人担忧。

国民利他行为弱化的现象愈来愈普遍,利己之风反而越来越盛

曾几何时,公交车售票员为了制止持刀歹徒行窃被捅几十刀,车厢中尽是惊恐不已、唯求自保的乘客,无人英勇跳出来路见不平拔刀相助,眼睁睁地看着售票员不治身亡;曾几何时,中学教师在农贸市场奋不顾身、勇抓歹徒被刺,躺在血泊之中一个多小时竟无人救助;曾几何时,肇事司机撞伤路人,歹心一动把被撞路人拉至僻静处抛入污水沟,然后驾车逃之夭夭,过往行人眼看伤者在极度痛苦中挣扎、呻吟,却袖手旁观。

社会心理学家将这种现象称为“旁观者效应”。它也被称为“责任分散效应”,是指对于某一件事来说,如果是单个个体被要求单独完成任务,责任感就会很强,会作出积极的反应;如果是要求一个群体共同完成任务,群体中的每个个体的责任感就会减弱,面对困难或遇到责

任往往会退缩。因为前者独立承担责任,后者期望别人多承担点儿责任。“旁观者效应”所反映出来的本质是人在别人需要救助时一种无责任性的冷漠。



吉蒂·珍诺维丝事件一直被视为“旁观者效应”的经典案例。1964年,居住于纽约市皇后区的珍诺维丝小姐被一个连环强奸杀人犯用刀捅死。在引起一位邻居的注意后,杀人犯逃离现场,十分钟后竟重回现场并继续捅珍诺维丝小姐直到她死亡。根据报纸报道,这个过程长达30分钟,共有38位目击者目睹了凶杀过程,但是没有一个人出来阻止或者打电话报警。这在当时的社会引起了很大的轰动。

2011年6月20日,郭美美事件引爆公众对红十字会的猜疑,将中国红十字会推向了风口浪尖。诚然,我国的社会公益慈善机构管理混乱,面临信任危机,但是,这也不能成为我们普通民众不向困难人士伸出援助之手的理由啊!再如,护士用血浇花等负面新闻,影响了公众的献血热情。我国的无偿献血机制的确还存在很多问题,但是与世界发达国家4.54%和中等收入国家1.01%的献血率相比,我国的人口献血率低得可怜,仅为0.87%。

面对如此残酷、嘈杂的社会现实,我国社会大众的内心普遍焦躁不安。城镇化进程及大规模的人群流动,“漂族”、“蜗居”、“蚁族”人群大量的出现,加深了人们的不安全感;房难买、学难上、病难看的现实矛盾,增强了人们的不确定感;少数干部的贪污腐败、一些地方的暗箱操作,使得政府的公信力丧失殆尽,干群关系变得紧张而微妙;皮革胶囊、假鸭血、毒生姜事件层出不穷,一次又一次炙烤着人们的心理底线;“一夜成名”、“没有最雷只有更雷”,网络红人前浪推后浪,更是助涨了人们的浮躁心理。

在现实面前,我国民众内心无法淡定,这也反映了社会心态的某种失衡。这些大众情绪虽未成为社会思潮的主流,但会对社会发展与改革进程产生抵触、消解的作用。把握和调适好社会心态,就理所应当成为了一种执政挑战。我国中央政府将“社会心态”历史性地写入了“十二五”规划,“培育奋发进取、理性平和、开放包容的社会心态”,正迅速进入各级政府的任务列表。

电影《麦兜的故事》打动了很多人,麦兜虽然资质平平但是单纯乐观,内心怀有许多美丽的梦想,他有一段独白说得好:“这是个七彩的世界,这是个晦暗的世界,这是个轻松的世界,这是个硬实的世界。正因为这样,到我们长大,当我们开心、伤心,当我们希望、失望,我们庆幸心里肠里,总有首歌在窜来窜去,让硬邦邦的世界不至硬进心肠,让软弱的心不至倒塌不起。”海伦·凯勒也曾说过:“只要朝着阳光,便不会看见阴影。”尽管这个世界很残酷,但只要我们掌握适当的心理调适方法,时时保养好我们坚强的“大心脏”,就一定能够置身长路笑看风云变!

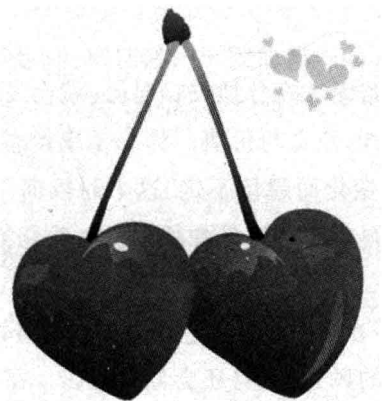


揭开心理调适的神秘面纱

什么是“心理调适”呢?

专业说法:心理调适是指使用心理学的方法对认知、情绪、意志、意向等心理活动进行调整,以保持或恢复正常状态的实践活动。既可以自己进行心理调适,也适用于帮助别人。

通俗说法:心理压力时不妨做白日梦;情绪不稳定时不妨试试自言自语;内心受伤时不妨依然面带微笑、昂首挺胸;心情抑郁时不妨放开减肥戒条,尝尝小甜品。总之,处于人生低潮期时,通过各种方法缓解心情,坚持自己的梦想,永不放弃。



心理调适打造一颗“大心脏”

朱德庸透过《大家都有病》向我们传达了一个思想：“这个社会把人逼疯了，大家都很惨，但只要你还保有幽默，笑得出来，你就赢了。”这也是我们想向大家传达的心理调适所具有的神奇疗效。

著名心理学教授肖汉仕曾这样阐释心理调适的意义：虽不能改变环境，但可改变自己；虽不能改变事实，但可改变看法；虽不能支配他人，但可控制自己；虽不能依赖别人，但可依靠自我；虽不能改变容貌，但可露出笑容；虽不能左右天气，但可改变心情；虽不能决定先天，但可改变后天；虽不能预知明天，但可利用今天；虽不能改变过去，但可决定现在；虽不能决定结果，但可掌握过程；虽不能样样成功，但可尽力而为；虽不再拥有童年，但可保持童心；虽不能决定寿命，但可决定幸福。

2009年2月3日，圣严法师辞世，他所述说的在乱局中如何安顿心灵的智慧之语，如今读来仍十分隽永，更具有安定的力量。

当物质的条件越差时，精神的层次反而可以超越环境向上提升。人不应该总是往物质方面想，只想吃好的、住好的、用好的，重要的是应该想想你生命的目标在哪里。

成功可以分为三种，一是金钱上的成功，二是权势上的成功，三是人格上的成功。人格的成长才是个人真正的资产，个人的存在对社会有贡献，对世界有好的影响，才是一个人的成功。一般人都汲汲营营于前面二者，很少去重视第三者，如果一般人开始重视第三者，对于一时的起落、得失都不会放在心上。

现在很多人对未来惶惑不安，我认为，把握当下很重要，再怎么担忧未来也没有用，最重要的是脚踏实地。人们应该肯定、接受事实。什么是事实？无常、变化就是事实，不只环境的变化是无常的，就连我们自身也是无常的。面对、接受无常，就能对内外的变化有所准备。

因此，我常说，面对生活要有最好的准备和最坏的打算，无常是生命的变量，无法加以控制，只有做好准备才能在心理上有较好的适应，接受任何打击。

这也是我想表达的心理调适最重大的意义所在——安顿心灵、减轻包袱、勇往直前、持之以恒。

安顿心灵。不管是谁，你若无法充分地安顿自己，就会发现，你总是在迷失中过日子，无法得到真正的快乐和洞悉生命的意义与价值。你总是患得患失，热切期盼别人的支持与肯定，心情就会随着外在情境的变化而起伏不定，这个时候何不退回到自我，花点力气提升自己，让内心的敦厚温实与恬淡自得来对抗外在的恐惧。重新拥抱生命的真，就要从安顿自己的心灵开始。

减轻包袱。人生，其实是一次生命的旅行。如果我们背着沉重的包袱出发，就会被它压得疲惫不堪，不仅无法欣赏旅途的风景，而且还会异常辛苦。平时，我们总是习惯于做加法，从