

公务员考试专用教材

公务员面试 快速通关指南

李国斌 编著

本书适用于国家公务员、省级公务员、事业单位考试
本书适用于银行系统、选调生、村官、招警、军转干招考

热点全 * 敏锐洞察时政热点
分析透 * 命题方向精准导航
收获多 * 力助考生能力提升
优势大 * 千万考生口碑相传

高等教育出版社

公务员考试专用教材

公务员面试 快速通关指南

李国斌 编著

编委 于丹 边耀楠 王维刚 王佳玺 王满花 管禹 唐以琳
魏璇璇 李良寅 侯伦 于浩 孙亚男 张月月 陈旭 麻秀

本书适用于国家公务员、省级公务员、事业单位考试
本书适用于银行系统、选调生、村官、招警、军转干招考

GONGWUYUAN MIANSHI KUAISU TONGGUAN ZHINAN

热点全 * 敏锐洞察时政热点
分析透 * 命题方向精准导航
收获多 * 力助考生能力提升
优势大 * 千万考生口碑相传

高等教育出版社·北京

图书在版编目(CIP)数据

公务员面试快速通关指南/李国斌编著. --北京:
高等教育出版社,2015.5
ISBN 978-7-04-042657-1

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(2015)第088061号

策划编辑 杨挺扬 邓玥 责任编辑 邓玥 封面设计 王洋 版式设计 余杨
责任校对 张小镝 责任印制 毛斯璐

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街4号
邮政编码 100120
印 刷 国防工业出版社印刷厂
开 本 787mm×1092mm 1/16
印 张 12
字 数 300千字
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
版 次 2015年5月第1版
印 次 2015年5月第1次印刷
定 价 29.00元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 42657-00

编者序

“请谈谈你自己。”“你最近读了哪本书？那本书给你印象最深的是什么？”“你认为自己成功吗？”这些简单的问题，我们都曾无数次地被问到，甚至经常会在心里自己问自己。虽然我们都对自己或者对别人讲出过问题的答案，但是你真的对答案满意吗？你真的说出了自己的心声了吗？你确定答到别人心坎儿里了吗？你确定你的答案能传递给人正向的能量吗？相信你的回答是否定的。

我从事教学工作多年，接触过数以万计的学生，大家对诸如此类的问题都很熟悉但又很陌生，仿佛话就在嘴边，却字不成句，词不达意。面对大家的困惑，我用心思考，很想为大家做些什么，解决大家的苦恼。遂留心身边的每个人，潜心探究人们的意图和思维方式，历时多年，今终完稿，希望对大家有所裨益。

各类面试的核心都是想通过对话了解被面试者的心态、能力和品质，但公务员的面试却不仅如此。公务员面试是一种经过组织者精心设计，在特定场景下，以考官对考生的面对面交谈与观察为主要手段，由表及里测评考生的知识、能力和道德等有关素质的一种考试活动。最常用的是结构化面试和无领导小组讨论两种形式。

这种面试看似深奥，实际离不开生活中常常被问到的一些问题。同时会结合当今社会的一些热点内容和未来公务员工作中可能遇到的问题和困难。

考生们通过对生活中常见问题和社会热点的理解、分析，能够从容应对，得到符合命题人心理预期的答案，并能与面试中常见问题相结合，最终达到举一反三、闻一知十的目的，从而在面试中轻松过关。这正是本书所追求的理念和目标。

本书着重以李国斌老师团队独创的“四道定律”（也叫“四到定律”）——即心道、意道、相道、言道（或者心到、意到、相到、言到）为根本，教给考生在公务员面试中务必要遵循的四条定律：“心要善，意要圆，相要端，言要连”，简称为“心意相连”。考生只要熟练掌握“四道定律”，公务员面试就会在谈笑间顺利通过。

本书的参编人员有于丹、边耀楠、王维刚、王佳玺、王满花、管禹、唐以琳、魏璇璇、李良寅、侯伦、于浩、孙亚男、张月月、陈旭和麻秀等老师，在此一并感谢，谢谢各位编者的辛勤付出，因为有你们，才有今天这本书的面世，才能为众多参加公务员面试的考生指明了复习备考的方向。

由于编者水平有限，加之急于解决考生困惑，书中定有不妥之处，恳请大家批评指正。

李国斌

2014年12月24日

微信账号：liguobin3360

微博账号：造梦人李国斌

<http://weibo.com/lovemychina>

目 录

第一篇 面试入门

第一章 面试通关秘籍：“四道定律”让你 “心意相连”..... 1	第四节 “四道定律”第四道—— 言要连 15
第一节 “四道定律”第一道—— 心要善 1	第二章 公务员面试概论 19
第二节 “四道定律”第二道—— 意要圆 6	第一节 面试简介 19
第三节 “四道定律”第三道—— 相要端 10	第二节 公务员面试的测评要素 21
	第三节 公务员面试常见题型介绍 25
	第四节 公务员面试的形式 29

第二篇 结构化面试

第一章 综合分析能力 35	第二节 智能性问题及应对思路 93
第一节 综合分析能力的涵义 35	第三节 情境性问题及应对思路 99
第二节 综合分析能力的主要考查 形式及应对思路 43	第四章 应变能力 103
第二章 计划组织协调能力 63	第一节 应变能力的涵义 103
第一节 计划组织协调能力的涵义 63	第二节 情境性问题及应对思路 106
第二节 计划组织协调能力的主要 考查形式与应对思路 65	第五章 人际交往意识与技巧 116
第三节 侧重考查计划组织能力的 情境性问题 68	第一节 人际交往意识与技巧的 含义 116
第四节 侧重考查组织协调能力的 情境情境性问题 76	第二节 人际交往意识与技巧的主要 考查形式及应对思路 130
第五节 计划组织协调能力的活动 类型补充 78	第六章 求职动机与拟任职位匹配性 138
第六节 中央政策性文件补充 86	第一节 求职动机与拟任职位匹 配性的含义 138
第三章 言语理解与表达能力 88	第二节 背景性问题及应对思路 144
第一节 言语理解与表达能力的涵义 88	第三节 意愿性问题及应对思路 146
	第四节 求职动机与拟任职位匹 配性的应对技巧介绍 148

第三篇 无领导小组讨论面试

第一章 无领导小组面试概论 154	流程 156
第一节 无领导小组讨论面试简介 154	第二章 无领导小组讨论基本题型与 解答思路 158
第二节 无领导小组讨论面试基本	

第一节 无领导小组讨论的基本题型 ... 158
第二节 无领导小组讨论的基本原则 ... 159

第三节 无领导小组讨论的应对方法 ... 161

第四篇 模拟演练

第一章 模拟题 166
 第一套 166
 第二套 166
 第三套 167
 第四套 167
 第五套 168
 第六套 169
 第七套 169
 第八套 170

第二章 模拟题解析 171
 第一套 171
 第二套 173
 第三套 175
 第四套 176
 第五套 178
 第六套 178
 第七套 181
 第八套 182

第一篇 面试入门

第一章 面试通关秘籍：“四道定律”让你“心意相连”

“四道定律”也可写作“四到定律”，即心道、意道、相道、言道或者心到、意到、相到、言到。该定律是由李国斌老师带领数十位公务员面试辅导老师，通过多年授课总结、提炼、研发、创新而得出的面试制胜法宝。即考生在面试中务必要遵循的四条定律：心要善，意要圆，相要端，言要连。简称为“心意相连”。只要我们做到这四道，在面试中就能吸引住考官的眼球，唤醒考官的耳朵，从而获得高分，战无不胜。

根据《周易》等古籍言之，四道可谓天道、地道、神道与人道四道。道，具有遍及性，《性自命出》云：“道者，群物之道。”《尊德义》云：“莫不有道焉。”道，遍及天人，普及万物；天人与万物皆有道规范于其中，这与《庄子·知北游》中庄子答东郭子云“道无所不在”之理正相贯通。由此可以看出儒道对于“道”的思考有非常深刻的相贯通的一面。有道才有法，有法才有术，有术才能转化成面试中的文字和语言。

古人提到的“四道”——天道、地道、神道与人道，其实与李国斌老师所提出的“四道”——心道、意道、相道与言道是极其相似的。天道即为心道，地道即为相道，神道即为意道，人道即为言道。

就简书《五行》而言，人道实由天道下落，然后向外现实化转变而来；天道中的善则是仁义礼智四行之和，而德则是仁义礼智信五行之和，其中的差异与联系是很明显的。与《五行》相比，《性自命出》等突出地论述了人道的问题。《性自命出》云：“道始于情，情生于性”，这个以情规定的道，自然以人道为是。又云：“凡道，心术为主。道四术，唯人道为可道也。其三术者，道之而已。”这是立足于人道，以心术为主要的道论，其他三道则“道之而已”，显然人道被凸显出来了。即人道是天道、地道、神道的集中体现，放到面试中，言道即为心道、意道、相道的最终表现形式。

另有一解“四道”为：道一，人文之道；道二，自然之道；道三，社会之道；道四：学习之道。此“四道”对我们面试和申论中答题也非常有用。即任何问题的解决最终都要体现在人与自然、社会的和谐统一，并且人要在这一过程中不断学习才能把一切问题解决得更圆满。

“四道定律”从内到外，从心灵到言语，便于理解、易于记忆、着重应用，摆脱了面试体系庞杂，不便于学生掌握和运用的弊端；“四道定律”博古通今，融会贯通，鲜活生动，激活了面试的气氛，使考生具有极强的现场感染力，从而考生的回答有了自己的“灵魂”；“四道定律”强调规律，顺应时代，与时俱进，帮助了千万学子成就梦想。

第一节 “四道定律”第一道——心要善

【善】存善心、行善举、做善人。

老子有云：“上善若水。水善利万物而不争，处众人之所恶，故几于道。居，善地；心，善渊；与，善仁；言，善信；政，善治；事，善能；动，善时。夫唯不争，故无尤。”

上善若水，就是最好的处世办法像水一样。水是什么特性呢？水善利万物，也就是水给万物带来好处。而不争，就是扶持他人而不要求回报。然而，老子以为这还不够。人所恶的是什么呢？是低位。所以，处众人之所恶讲的是要处于低位，即虚心谨慎。所以，不但要扶持他人，不要求回报，还要坚持虚心谨慎的态度。假如能做到这些，就“故几于道”，也就是取得了靠近道的处世形式了。

以下就是“善”在各种题型中的应用。

一、自我认识和岗位匹配

【真题】

你身边有其他报考外交部的同学吗？他们现在都找了什么工作？你认为哪位同学的工作签得最好？为什么？（外交部国家公务员面试真题）

【解析】

各位考官好，我身边没有报考外交部的同学，但是有报考国家公务员其他岗位并参加了本次考试的同学。[批注1：开门见山，简洁明了，回答前两个不需要展开论述的问题。]

今年被网友戏称“最难就业年”。据不完全统计，有将近700万毕业生面临就业的压力，我也是这个大军中的一员。当然最难就业年有客观因素的制约，比如高校扩招、企业对人才提出了更高的要求等，形成了现在为了竞争一个岗位“千军万马过独木桥”的局势，但是主观因素必然也不容忽视，掌握好相关技能技巧才是大学生有效应对就业难的关键。[批注2：联系现实，分析毕业生就业现状及原因，语言表达亦可体现考生关注时下热点。]

由于多元价值观的冲击，现在大学生的择业观也越来越多元化。有的大学生选择去养猪等现象的出现也不足为奇，因为每个人性格不同、对未来职业规划不同，因此，在选择职业时也有不同的抉择。我就读于师范院校，因此，我的同学毕业后做老师的人居多，我的同学中有的选择企业，做培训老师；有的选择去中小学做中小学教师；有的在高校，做辅导老师；还有的和我一样，立志成为一名国家公职人员。[批注3：举例回答第三个问题。]我觉得职业没有高低贵贱之分[批注4：动善念，不以利益论好坏]，最重要的是了解并发挥好自己的优势和特长。具体而言我们需要做到以下几点。

第一，了解自己的优势和特长。比如自己的性格特点，外向性格的人一般善于交际，适于做灵活性较强的工作，而内向性格的人一般比较稳重，适于做比较细致的工作。

第二，了解自己的兴趣爱好。俗话说，兴趣是最好的老师，在职业选择时，如果能够选择自己喜欢的工作，往往会对工作付出更多的热情，取得更大的成功。

第三，根据自己的专业特点，选择职业。将大学期间所学知识用于实践，学以致用。[批注5：在逻辑上更深一层展开阐述，介绍周边人群的职业规划，表明自身择业观。]

另外，还需要树立正确的就业观，要找到理想与现实的平衡点。我有一位同学，她从小就立志成为一名中学老师，她非常喜欢孩子，读研期间也一直在中学实习做老师，最后实现了自己的愿望。她是我们班同学中工作签约较早的一位，也是我觉得签得最好的一位，因为她能在这个工作岗位上实现自己从小的理想，达成自己的人生目标。[批注6：树立善的价值观。补充择业观，相对详细地回答第四个问题，同时从侧面反映自身择业依据。]

我认为即使面临就业难等困境,我们在择业时必须在坚持理想的同时,积极做好准备,机遇是留给有准备的人的,只有做好准备,当机会敲门时,我们才不会有错失良机的遗憾。我的性格比较沉稳,适合做一名公务人员,这是我经过谨慎思考后的选择,也是我的人生理想,为此我也做了积极的准备。在知识储备上,积极备考,学习国家大政方针;在心态上,及时调整自己的心态,并且向在职的公务员请教如何成为一名合格的国家公职人员的有关经验。希望自己可以像我的那位同学一样实现自己的理想。[批注7:总结归纳报考岗位理由,简单介绍为岗位做的准备,目标明确并做出职业规划,阐述基层工作原则,制定未来工作目标。]

二、人际沟通

【例题】

小张,研究生毕业,工作总是加班加点,但领导却不满意;小王,大专毕业,在单位已工作两年,工作细致认真,领导非常喜欢。假如你是小张,你该怎么办?

【点拨】

理性客观,顾全大局。在工作中,要坚决维护领导尊严,具备服从意识,关键环节及时向领导请示,积极配合领导工作;换位思考,委婉沟通,能站在领导的角度上考虑问题,相信领导,多从自己身上寻找不足。

【解析】

如果我是小张,面临领导对我的工作不满意,同时与同事有很大的差距,我会深刻反思领导的批评,积极认真地寻找自己的问题。[批注1:用“善”的思维简述现状,表明自己的态度,在心态上要尊重领导,理性客观地对待这件事情,交往中出现的问题要找出原因,及时解决,以不影响工作为重。]

领导对我不满意,说明我工作中的确存在一定的误区,因此影响了工作效率,造成加班加点的现象;也可能是由于我没有做好与领导的沟通,不能很好地领会领导给我布置的工作内容和意图,导致工作方向和方式的不当。此外,我也忽略了与同事间的互相交流,同事小王虽然学历不如我高,但具备两年的工作经验,这种积累是不能代替的,并且他工作细致认真,有许多值得我学习的地方。[批注2:从多个方面寻求原因,展开分析,可能是自己对工作的认识和经验不足,也可能是与领导的沟通欠缺,并对比分析同事的长处,坦诚谦虚地表达自己的不足,体现善意。]

为了改变这一状况,更好地完成工作任务,使领导满意,[批注3:承上启下,表态要尽力争取早日弥补差距。],首先,我会虚心向小王请教工作上的问题,学习办事的方式方法。其次,我会进一步加强理论学习和实践探索,提高自己的业务水平,更加认真细致地工作,并提高自己的工作效率。此外,我会主动与领导沟通,清楚自己在工作中的不足之处,相信领导会由于我的努力和进步而对我的态度有所改变。[批注4:参照上段分析得出的原因,给出应对措施,从向领导沟通、向同事请教、自我学习几方面共同努力,提高业务素质。]

总之,我在工作中一定会本着对工作负责的态度,认真思考出现的问题,并积极主动地解决。不能安于自我感觉尚好,而要从他人的角度考虑自己工作的优劣。日常工作中,要注意多与领导和同事们沟通交流,不断提高和完善自己,努力成长为一名合格的公务员。[批注5:表明决心,经过努力,一定能解决工作水平不高及领导对我印象不佳的问题。]

三、组织管理

【例题】

你是团委工作人员,组织志愿者开展一次“遵守交通,安全出行”的活动,你怎么组织?

【解析】

当今社会,道路日益拥堵,交通事故频发,每年,都有很多人因此被夺走生命,很多家庭因此被拆散,这些都是血的教训。作为团委的工作人员,为了规范广大市民的出行秩序,保障老百姓的人身安全,组织志愿者开展一次“遵守交通,安全出行”的活动有非常必要的现实意义。我会从以下几个方面重点开展本次工作:[批注1:目的意义。明确交通安全宣传的意义,即本次活动的目的,是基于一个善的动机。]

第一,通过宣传的方式在一些高校招募一些大学生作为志愿者,同时也可以借助此次机会加大本次活动的宣传力度。

第二,在活动准备过程中,向交警了解相关的法律法规,制作安全出行宣传手册,手册的内容不仅要包括交通法规,还应该包括《治安管理处罚法》《刑法》中关于违反交通规则后的相应处罚措施,以便让广大市民有全面的了解。在安全手册的后面可以加上一些标语,如“宁停三分,不抢一秒”“司机一滴酒,亲人两行泪”等真切的劝诫。

第三,邀请当地新闻媒体记者,对活动进行全程的跟踪和播报,同时确定好此次活动的时间和地点,并根据活动当中可能出现的情况做好应急预案。[批注2:组织准备:考生需了解宣传常见形式,咨询专业人士、制作宣传册、联络媒体扩大宣传等,并填充志愿者招募等题目特定细节内容,贴近活动主题以体现答题内容的个性化。]

活动实施的过程中,在选定的场所做好准备,安排好志愿者和服务人员。将宣传册及所用的展板等及时准备到位,同时准备一些语音视频相关设备,做好宣传协调工作。活动中,针对百姓提出的问题[批注3:解决群众的问题是善的具体体现],要及时耐心地解答,并向领导及时汇报现场的状况。与此同时,可以选派一批志愿者深入社区做好全面的宣传工作,以确保预期效果的达成。[批注4:协调控制。把控活动实施时的进程,对宣传主体要重点说明,同时结合多种宣传方式,以体现组织能力而非流水账记述。]

活动结束后,我会写出全面的活动总结,并呈报领导。我相信,通过此次活动一定能够让广大市民养成自觉遵守交通规则的意识;我也相信,在每位司机朋友、每位市民的共同遵守下,我市的交通秩序一定会变得井然有序。[批注5:总结提升。总结部分要简洁明了,突出宣传效果,以提高市民交通安全意识,达到首段提及的维护交通秩序的目的。]

四、应急应变

【例题】

你是民政部门负责人,某养老机构被人投诉有工作人员态度不好,你去调查,正好遇到记者去那里采访,你怎么回应?

【解析】

媒体是沟通政府机关和人民群众的重要桥梁,也是政府部门发布政务信息、服务人民群众的重要窗口。在工作期间遇到记者采访,我会本着尊重事实、接受监督、有礼有节的原则,妥善处理好这个问题。[批注1:尊重事实,接受监督,没有推卸责任,是“善”的自我反省。亮明态度,正确

认识媒体的地位、职能和作用。]

某养老机构被人投诉有工作人员态度不好,记者遂过来进行采访,这体现了记者朋友对这个事件的高度重视。首先,我会礼貌的问候记者并介绍自己的身份,之后按照规定请对方出示记者证,确认记者的身份。然后,我会向记者表明,政府愿意接受记者的报道,而其提出的问题同样也是我们工作中的重点,我们一定会对这件事情进行详细的调查,在事情没有查清楚之前,希望记者支持和配合我们的工作,不要先行报道。[批注2:分析情况、确定任务。体现接受采访时与记者沟通的技巧,沟通的前提是善意的。]

和记者沟通清楚后我会对此事件进行调查,对该养老机构的工作人员和老人们进行走访调查,了解事情的原委。如果发现确属工作人员行为不当、工作粗暴引发群众向媒体投诉的,若属于一般性过错,立即对责任人进行批评教育,将情况通报给记者,并向记者索要投诉群众的联系方式,登门向群众道歉,以消除影响,获得谅解。如果被投诉的问题性质比较严重,我会马上按照事权划分上报上级机关。如果经查系群众错误投诉的,我会当面向记者通报调查过程、调查结果,并态度诚恳地感谢记者对政府工作的监督。其次,我会对记者的疑问给出自己的回应,重在阐明措施,强调政府对这项工作的高度重视,请记者实事求是、客观公正地进行报道。[批注3:解决问题。应用“层层假设法”对情境进行分析,之后再针对问题的情况提出解决问题的方案对策。]

在今后的工作中,面对记者的采访不能逃避,我会热情对待记者,从感情的角度寻找切入点,说明我们工作的难度,做到以人为本、以情感人、以理服人、以法为据,赢得记者和公众的理解。[批注4:总结提高。从个人方面进行总结。]

五、综合分析

【例题】

广州市政府办公厅日前印发《广州市重大行政决策听证试行办法》(以下简称《办法》)规定,若公众对政府重大决策的征求意见稿意见分歧较大,应该组织听证会,从公开报名人群内遴选的听证代表不得少于代表总数的2/3,而公务员不得被选为听证代表。公务员不允许作为听证会代表,对此,你怎么看?

【解析】

听证制度是落实“问政于民、问需于民、问计于民”的一项重要制度,[批注1:关心人民群众的问题是“善”的具体体现]而目前听证制度推行的过程中,却总有一些地方不尽如人意。有鉴于此,广州市做出了“公务员不得被选为听证代表”的决定,有利于在重大行政决策中更广泛征求民意,但同时,该举措也有值得商榷的地方,我们对此要辩证地看待。[批注2:点明规定产生的背景。]

一方面,明确“公务员不得被选为听证代表”,首先,有利于更广泛的群众代表参加到听证会中去,更好地表达民众的意愿,使听证会能够实现集中民意汇聚民智的目的;其次,该举措有利于维护政府形象,恢复人民群众对听证会的信心,重构政府的公信力;最后,这也是对听证制度的一次完善,试图从制度上避免听证会沦为流于形式的走过场。[批注3:从群众心声、政府形象、制度完善几个方面分析规定的益处。]

另一方面,我们也应当看到这一举措还存在着一定的缺陷,首先,该决定剥夺了公务员作为一个普通市民表达诉求的权利,公务员仅仅因为职业因素的影响,就失去了对与自身息息相关的

城建、社保、公共服务等问题的发言权,这是不合理的;其次,不允许公务员担任听证会代表并不能堵死利益相关人对听证结果的影响,重构公信力不能治标不治本,仅仅注重控制代表构成并不能实现初衷。[批注4:分析这一规定的不足,公务员权利受到影响,仅靠制度缺乏实效。]

要维护好政府形象,真正做好听证工作,还需要从以下几方面入手:

第一,要尽力完善听证制度。尽力实现公平、公正、公开,从法律和制度上保障听证全程的合理性、有效性和可行性,只有做到有据可依,才能在执行的过程中有强大的动力支持。特别是要科学合理地做好代表遴选工作,确定、分配听证代表名额要充分考虑听证事项的性质、复杂程度及影响范围。同时,听证代表确定后,应当将名单向社会公布。

第二,政府要努力在宣传上主动出击。不要等着老百姓的询问,而是换位思考,了解百姓的想法、需求,联合媒体主动向群众宣传和推行我们党和政府为民谋福利的惠民政策,宣传听证会的相关政策和制度保障,做到“好事传千里”,变被动为主动,从思想上提高广大市民参与听证的积极性,提升服务效率。

第三,引入多元参与机制。改变单一的由政府组织的形式,将非政府组织或其他与政策决定无利益关系的社会组织纳入听证会的组织、参与主体当中。

第四,加强对听证程序的监督。有句话说得好,“没有监督的权力就会导致腐败”,足见第三方监督的重要性。所以,需要各职能部门加强协调合作,保证主体部门在执行政策的过程中能够得到有效的监管,尤其要发挥群众和媒体的监督力量。[批注5:从多个维度提出解决措施。]

人民群众是我们国家得以繁荣发展的基石和动力,相信通过我们政府的努力和社会各界的参与配合,一定可以使听证制度真正发挥应有的效用,落实“问政于民、问需于民、问计于民”的理念和原则,为人民群众打造一个幸福、美丽的中国。[批注6:由事件升华至执政理念,展望未来。]

第二节 “四道定律”第二道——意要圆

【圆】命题人(考官)圆、主体圆、自圆。

命题人(考官)圆,即能够分析出命题人设计这个问题的初衷,以及命题人(考官)想听到的答案的主论点和分论点,并能按照要求作答;

主体圆,即题目中一定会涉及一些主体(人),作答时一定要切实解决这些人的困难或者问题,圆了他们的目的;

自圆,即自圆其说。指我们要使自己的论点或观点以及论证过程没有漏洞,无懈可击。

以下就是“圆”在各种题型中的应用。

一、自我认识和岗位匹配

【例题】

工作之初,上级安排给你的都是比较琐碎的工作,请问你怎么办?

【解析】

对于这个问题,我想从两个方面来阐述一下自己的想法。

首先,我认为任何一份工作都有其内在的规律与特点,工作繁琐与否,本身就是一个相对的概念,面对同样一份工作,有的人做起来游刃有余,而有的人却力不从心。

如果我们忽视工作的方式与方法,不注重提高工作效率,即使是一些较为常规的工作,在一些人眼中也可能会变得繁琐不堪;反之,如果我们在工作开始之前做好规划,在工作进行之中创新方法,在工作完成之后勤做总结,我想,原本繁琐的工作也会逐渐变得井井有条。[批注1:命题人圆]

其次,我认为任何一份工作都有其重要性和必要性,如果认为上级分配的工作都是“琐碎”的工作,这种先入为主的意识未免太过于片面和草率。[批注2:不陷入论证琐碎与否的陷阱,选择从工作性质和意义入手,在客观、主观两个层面展开分析,做到意思的圆融。]

无论单位分配的工作是否在我的兴趣范围之内,是否与我的专业或特长保持一致,只要是自己职责内的任务,只要是上级的命令,只要是单位的需要,即使是一份大多数人都认为繁复和琐碎的工作,我也会义不容辞地去做好。[批注3:根据分析阶段总结,并表明对工作的认知。主体(领导)圆。]

具体来说,我会做到以下几个方面:

第一,积极调整自己的心态。面对分内的工作,我要求自己不能有半点疏忽,必须按部就班,扎扎实实地做好;面对职责之外的临时性工作,一旦接受,也要竭尽全力,用智慧取胜。因为我坚信一分耕耘,一分收获。

第二,创新工作的方式方法。一方面要合理规划,让自己对工作做到心中有数,强化自己对时间的调配和运用,当多项工作并行的时候,要及时整理自己的思路和时间安排,列出日程计划。另一方面,要懂得利用资源,学会信息整合,比如很多重复性的工作都有其内在的规律,如果注重提炼和总结,就能够做到事半功倍。

第三,要注重细节。不能因为工作千头万绪就降低对自己的要求,细节决定成败的道理要牢记在心。[批注4:呼应前文分析,注意逻辑顺序是由内而外。]

总之,我相信态度决定一切,只要有信心、有决心,任何工作中的困难都能迎刃而解。[批注5:自圆]

二、人际沟通

【例题】

你和小王一起进行一项工作,中途小王被安排从事其他工作,你继续将工作完成,最终的成果也包含了小王的一部分工作内容,领导却只表扬了你,小王很不高兴,请问你怎么做?

【解析】

在工作中,我会首先明确,领导的表扬是对整个工作组的,不会因为自己被表扬而居功自傲,认为自己的功劳有多大,这一切都是和同事小王共同付出和努力换来的。[批注1:命题人圆。明确自身的团队定位,并表明自己的心态,冷静对待。]

接下来,我会冷静地思考自己在做工作汇报中,是否只是一味强调自己的工作成果,而对小王所做出的努力一概不提。如果在汇报工作成果中,果真是没有对小王的工作内容提及,我会诚恳地向小王道歉,自己不是为了贪功故意埋没小王的功劳,而是疏忽。相信小王根据一直以来我对待同事和工作的认真和真诚,能够谅解我的疏忽,原谅我的失误。在以后的工作中,我会努力避免类似的失误,客观呈现每一位同事所付出的努力和辛苦。[批注2:主体(领导)圆]

如果在工作成果中,我明确标明了小王的工作内容,我也会积极跟小王沟通。领导的表扬是对整个的工作成果表示认可,最终的工作成果是我们集体的智慧,领导并不清楚工作组内部的分

工,我很幸运的得到表扬,感到很荣幸。但是我知道表扬不是对我个人的,而是对整个工作小组,得到的荣誉也属于我们每个人。小王以及所有对本次工作做出努力的同事都是受表扬的对象。

[批注3:重点表现团队意识。]

在跟小王一起工作的过程中,我也了解小王的为人,可能只是当时一时的情绪表现出来不高兴,听了我的解释之后,小王会重新接受我,以后在工作中更好地配合,争取做出更多的成绩。

[批注4:针对可能情况,首先反思自身可能的行为及其原因,并指出补救措施和提高方向;同时,给出别的可能情况,对于不同主体均可积极看待,体现积极、宽容、分享的心态。]

工作中,总是会遇到团队合作的情形,合作中分工各有不同,重要的不是谁得到了表扬,而是大家齐心协力把工作做好,高效高质的工作成果是对我们工作的最大表扬。我会在工作中不断地明确这一点,不会因为得到了表扬而沾沾自喜,也不会因为做了工作而别人得到表扬就生气难过。[批注5:自圆总结表态,重申工作第一的原则和团队分工的重要性,注重个人心态调节。]

三、组织管理

【例题】

你单位举办农产品博览会,你负责邀请参会对象,该怎么做?

【解析】

农产品博览会是展现我单位与本地新农村建设成果的重要窗口,是本地农业与外地进行交流的重要平台。因此,适宜的参会对象是举办好这次农产品博览会的基础,必须引起高度重视。

[批注1:命题人圆]

为此,我打算从以下几个方面进行准备:

第一,做好本次博览会的调研工作。明确博览会的规模大小,是否涉及本省以外和本国以外的厂商,明确本次博览会的性质属于专业交流还是商品博览等。

第二,根据上述情况划定一个参会对象的初步范围。如果有必要,可以在划定该范围时向曾经组织过类似活动的同志进行请教,或是翻阅一下以前的相关资料进行了解。对于那些曾经来参加过展会的长期合作伙伴,一定要争取他们再次参加。[批注2:调研了解活动形式及邀请人范围。]

第三,与组委会的其他工作人员联系,根据博览会的举办时间、预算等因素,最终确定参会厂商以及需要参会的领导人员,将最终确定的参展厂商和人员及费用整理成详细计划,报领导进行批准。[批注3:根据活动的时间与地点确定参会人员,申请财务支出。]

第四,根据被确定的参加对象的具体情况,选择适当的方式进行邀请,如外省、外国厂商可以发送正式的邀请公函,对领导可发送请柬,内部厂商可以先对一些参展细节进行敲定。在发送时间方面,距离较远的可以先行邀请,以给予对方充分的准备时间。[批注4:主体(参会人)圆]

第五,要与负责会务接待的同事进行联系,确定本次活动的接待规格、报道时间与地点、来往交通费用情况等,进行详细的书面说明,在发放邀请信时一并附上,为参展单位提供方便。[批注5:准备邀请函等物品和材料,通过不同方式实施工作,确保邀请到位。]

第六,在发放邀请信息后需要进一步跟踪具体情况,遇到参展商临时有事无法参加的情形,需要及时与相关同事沟通。[批注6:跟进保证工作效果,体现准备工作的全面性。]

我想通过我和其他同志的通力配合,我们一定会将本次农产品博览会办成群众满意、领导放心、展商“进得来,留得住,展得好”的一次盛会。[批注7:自圆]

四、应急应变

【真题】

你下乡去发放慰问金,记者全程跟踪。但是村民表示慰问金发放有猫腻,你怎么办?(福建省考公务员面试真题)

【解析】

发放慰问金体现了政府对人民群众的关怀,但是群众对此提出了质疑,如果不及时化解矛盾,不仅达不到活动的预期效果,而且会对政府的形象产生严重影响。[批注1:命题人圆。分析情况,说明解决问题的必要性和紧迫性。]面对这个问题:

第一,我自身要保持沉着冷静,及时与村民进行沟通,安抚他们急躁的情绪,请他们不要着急,然后听取他们产生质疑的原因。同时,及时与记者朋友们进行沟通,请他们不要匆忙报道,我们会秉着认真负责的态度及时调查清楚相应的情况,之后告知他们,请他们放心。[批注2:针对村民和记者两个主体,第一时间做出安抚,为解决问题打好基础。]

第二,针对他们所反映的问题及时加以解决。可能是我们在前期宣传不到位,慰问金发放的方式、标准没有表述清,才会让群众产生了疑惑,因此,对我们产生了误解。那么,我会及时耐心地将相关标准进行详细解释,听过我们的解释后,群众一定会打消顾虑。然后我会将相关情况向记者朋友们反映,相信记者朋友们也会表示理解。

也可能我们工作的方式方法不太得当,前期的准备比较仓促,时间比较紧迫,导致发放的过程急促,现场混乱,让群众产生了质疑。那么我会诚恳地向群众道歉,说明是我们前期准备不周,请求他们的谅解,并且保证下次不会再出现类似的问题,请大家放心。我也会及时向记者朋友表示歉意,讲清楚相关情况,取得他们的谅解。[批注3:自圆]

如果群众所质疑的问题真实存在,我会耐心倾听群众的意见,将大家反馈的信息记录下来,并承诺及时汇报给领导,开展相关的调查,如果真的有不公正等问题,一定及时解决,保证这次慰问金真正发放到位。对于记者朋友们,我们也会承诺及时将调查情况通知他们,并且希望他们能以客观公正的立场报道事件,认真还原事件经过,并再次表达我们的歉意。相信通过相关沟通后,记者朋友们也一定会公正报道。[批注4:主体(群众)圆。利用层层假设法,对可能出现的多种情况给出对策。]

李克强总理说过,公正是社会创造力的源泉,是提高人民满意度的一杆秤,政府理应是公正的守护者。对于群众工作,一定要做到客观公正,这样才能保证我们的各项工作顺利开展,取信于民。[批注5:总结提高,引用名言加强力度。]

五、综合分析

【例题】

政府部门针对部分员工上班出现的“庸懒散”现象,出台“问责制”,你如何看待?

【解析】

公共部门的“庸懒散”为群众所诟病,影响了公共部门的形象。对于这一现象我有如下几点看法:[批注1:亮明态度,但语言表述要圆。]

第一,“官僚主义是领导机关最容易犯的一种政治病症。”早在20世纪60年代,周恩来总理就提醒过我们要防范官僚主义作风。然而,近年来,干部“庸懒散”的问题日益受到群众的关注,

不少媒体都曝光了机关干部上班玩游戏、上网聊天等行为,拿着纳税人的工资却在上班时做与日常工作不相关的事情,这是对国家资源的浪费,也是对纳税人的不负责任。而出台“问责制”对这些不良现象进行治理,无疑有着十分积极的意义。[批注2:分析“慵懒散”现象的弊端,从而反证“问责制”的作用及意义。]

第二,出台“问责制”约束干部行为,体现了政府转变工作作风的决心。自党的十八大以来,“空谈误国,实干兴邦”之风吹遍了神州大地,只有踏踏实实为老百姓服务的人才是称职的公务员。重拳打击“庸懒散”现象,从领导问责的角度提升整个部门的办事效率,无疑能使整个机关上下一致动员起来,做出更多的服务工作,切实将政府打造成服务型政府。[批注3:命题人圆]

然而,治理“庸懒散”是一项长期而艰巨的任务。因此,要从根本上治理“庸懒散”的现象,除了坚持“问责制”之外,还应该从以下几个方面入手:

一是加大量化考核力度。要根据每个单位的工作特点、工作性质和内容安排好每位机关工作人员的工作量,定期对工作完成情况实施考核。

二是切实实行绩效工资制度,将工作量、工作效率与机关工作人员的收入挂钩,以经济杠杆提高机关人员工作的积极性。

三是健全监督机制,将机关工作人员的工作情况置于上级、群众的监督之下。对于机关工作人员的“庸懒散”行为,应该坚决曝光,引以为戒。

前一段时间某地在领导会议上以视频形式播放了上级对下级单位进行暗访时发现的“庸懒散”行为的偷拍结果,在与会干部心中造成了深刻触动,收到了警示的良好效果,我们可以推广这种经验,同时可以让媒体、普通群众都有渠道来检举、曝光这种行为。[批注4:主体(政府监管部门)圆、命题人圆]

最后,要从根本上解决“庸懒散”的现象,彻底改变机关单位机构臃肿、人浮于事的现状,加大政府机构改革力度是问题的关键所在。[批注5:从多个维度完善政府治理“庸懒散”现象的手段。]

总之,我们只有实现“精兵简政”,将合适的人安排在合适的地方,才能真正提高政府效率,切实杜绝“庸懒散”的官僚主义作风。[批注6:自圆]

第三节 “四道定律”第三道——相要端

【端】人相端庄、题相端庄。

考生仪表端庄,题目有逻辑、有条理、结构清晰。

一、考生仪表端庄

1. 面相

相由心生,口乃心之门户。相是一副皮囊,也是人的外在形象;心是一种境界,也是操控情绪的源泉。要想自己成为什么样子,一切的取舍都在于自己。人的面相是会随环境、心态而变化的。一个人内心里想的什么,在五官上就能表现出来。当一个人内心有兴奋的或高兴的事情,这个人就笑口常开,让别人一看便知道在他身上一定有喜悦的事情发生。相反,当一个人有悲伤的事情发生,表现在他脸上则是哭丧的表情。总之,人的喜、怒、哀、乐、悲、思、恐、惊无不表现在五官上,五官就是一个很精确的显示仪。

2. 体相

家长从小教育孩子要坐有坐相,站有站相。因为从一个人的外表、姿势和言谈举止上,往往可以窥见这个人的修养、禀性、文明和教育程度。因此,它既关系到人的自身成长,也直接影响着人与人之间的交往。如果你打扮得不伦不类、浑身扭动、东张西望,此时要是有人要你和这样的人交朋友,你一定会因为这个人轻薄、没规矩而拒绝。古人常说:“坐如钟,站如松。”

3. 坐相

“坐如钟”就是坐得正,上身要自然挺直,两肩放松,不要歪扭,大腿和小腿基本成直角,脚平放在地上,使上身重心落在臀部,犹如巨钟端坐之势。看人时,头稍抬起;看书时,眼睛与书本的视线成直角。这样显得端庄、大方、自然、舒适。不但看起来美,而且有利于身体发育。

4. 站相

“站如松”就是站立犹如挺拔的青松,身体的重心放在两只脚上,头要正,颈要直,挺胸收腹不斜肩,两臂自然下垂,臀部不向后翘,从头到脚成一条线,两眼平视。这种姿势不仅美,而且也有利于胸腔、脊柱的健康。

走路要在正确的站立姿势的基础上,注意挺胸、收腹、头正、颈直。要保持躯体正直,挺胸腰正,下肢摆动要协调,步伐稳健,轻松自如。要保持膝关节和脚尖始终正对前进方向,脚落地时,脚掌应由后到前滚动,均匀地支持身体的重量。这样行走不仅不会损害身体任何部位,而且给人以高雅健美之感。

人有人相,题有题相,这样才能在考试中给考官留下深刻的印象。

二、公务员面试中的仪表仪态

1. 仪容

(1) 发型能最直接地反映考生的精神面貌,也能看出考生的品位和对细节的关注程度。一个凌乱不堪的发型,是无法给考官留下好印象的。考生头发的长度是有讲究的,头发也不能五颜六色。公务员作为国家政策的执行者,形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以,考生头发的颜色应为自然色,不能追求与众不同、过分出挑。

男性的发型发式一般要求干净利落、整洁自然,不宜过长,但也不要剃光头。基本的要求是“前发不覆额,侧发不掩耳,后发不过领”。女性发型总体要求是清爽利落、美观大方,不要披头散发、发饰过多。女性可以烫发,但要给人稳重感,不要太前卫或轻浮。

(2) 面容的总体要求是端正庄重、修饰避人、整洁干净、简约朴实、得体自然。男性应养成每天修面的好习惯,保持干净整洁,不蓄胡须、鼻毛不外现,口无异味。女性在面试场合应以素面或淡妆为宜,保持清新、自然、柔和、淡雅、突出眼唇,建议考生面试时不要使用香水。

(3) 考生在面试时应保持手部清洁,不蓄长指甲,不使用醒目的甲彩。

2. 着装

(1) 面试着装的总体要求是端庄得体、干练精明、朴素大方、温文尔雅。由于公务人员职业特性的要求,考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的公务人员形象。一般而言,面试官评判面试者着装的标准是:协调中显示着人的气质与风度,稳重中透露出人的可信赖程度,独特中彰显着人的个性。

面试着装的基本原则是:服饰素雅、质地好,款式素雅庄重,做工精,搭配准。考生的服饰一方面应以其朴素大方取胜,另一方面则应要求文明得体。具体来说,主要应注意避免以下五点: