



严格依据最新公务员录用考试大纲编写

2014

最新版

多省市联考 招录公务员专用教材

赢在大联考

——面试核心讲义

编著：华图教育 审定：华图公务员面试研究院

联考面试考什么？

联考面试怎么考？

如何高效备考？

如何脱颖而出？

中国社会科学出版社



严格依据最新公务员录用考试大纲编写

2014
最新版

多省市联考 招录公务员专用教材

赢在大联考

——面试核心讲义

编著：华图教育 审定：华图公务员面试研究院

主编：潘晓利 来文清 编委：郑淼磊 彭波 张宇 王丽冰 邢瑞清 李曼卿

图书在版编目(CIP)数据

赢在大联考:面试核心讲义/华图教育编著. —北京:中国社会科学出版社,2013.11

多省市联考招录公务员专用教材

ISBN 978-7-5161-3542-6

I. ①赢… II. ①华… 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(2013)第 265773 号

出 版 人 赵剑英

责任编辑 王 斌

特约编辑 盖 克

责任校对 张 敏

责任印制 王 超



出版发行 中国社会科学出版社

社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号(邮编 100720)

网 址 <http://www.csspw.com.cn>

中文域名:中国社科网 010-64070619

发 行 部 010-84083685

门 市 部 010-84029450

经 销 新华书店及其他书店

印刷装订 三河市金元印装有限公司

版 次 2013 年 11 月第 1 版

印 次 2013 年 11 月第 1 次印刷

开 本 850×1168 1/16

印 张 11.75

插 页 2

字 数 347 千字

定 价 38.00 元

凡购买中国社会科学出版社图书,如有质量问题请与本社联系调换

电话:64009791

版权所有 侵权必究



公考路上,考生经历了激烈的笔试初选,已经站在面试的考场门口,迈向踏上公务员之路的那道门。“工欲善其事,必先利其器”,考生如果想顺利通过面试,必须在考前进行科学的面试理论学习和实战模拟训练。

与笔试不同,面试更为直接和客观地考查考生的综合素质和能力。对于很多考生来说,面试意味着一种前所未有的挑战。要想在面试考场中通过短短的十几分钟把自己的优势展现出来,赢得面试的成功,就必须在面试前做好充分的准备,通过系统的学习全面提升自己的能力。为了使考生及时了解联考面试相关信息,做好备考工作,华图教育在深入研究联考面试历年真题和考情的基础上,认真分析了联考面试的发展趋势,适时推出了这本教材。本书在编写过程中,以实用、简单易学为目标,希望为广大考生通过面试提供帮助!

本书主要有以下几个特点:

一、紧贴联考形势

本书对2013年上半年联考的面试题型进行了系统的分析,对面试的考查形式以及具体的面试时间进行了详细的统计。这就为未来参加面试的考生制订备考计划提供了很有价值的参考。

二、分模块讲解

本书在编写过程中,参考了华图面授教学过程中的经典方法——分模块教学法。全书各篇针对公考面试中需要注意的问题进行了详细的讲解。在知识讲解之外,本书还给各位考生汇编了一些近两年国家公务员面试真题、各地公务员面试真题以及面试素材。

三、实用性强

本书在编写过程中,采用理论知识讲解和真题解析相结合的方式,对各类型的题目进行了针对性的阐述。这种讲练结合的方式,有助于考生迅速掌握答题思路,并应用于模拟训练。此外,本书在面试重点题型部分,还进行了答题资料的拓展以及高分攻略的讲解,使考生能够在面试中出新、出彩。

古人云:“不积跬步,无以至千里。”考生只有充分准备、认真积累、刻苦复习,才能在公考大军中脱颖而出。备考过程中,各位考生可能会遇到各种各样的困难,彷徨、郁闷,甚至放弃的想法都可能会产生,但是“长风破浪会有时,直挂云帆济沧海”,要相信凭自己不懈的

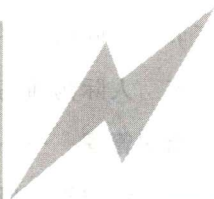
努力,终会有成功之日。在此,华图教育衷心预祝广大考生面试金榜题名,成就梦想!

如您有任何疑问,除拨打全国客服热线 4006-01-9999 外,也可按照下面提示进行咨询:

服务类别	联系方式	说明
图书内容答疑	htbjb2008@163.com	解答读者对图书内容的疑问
代金券及网络授课	400-678-1009 http://v.huatu.com	代金券充值操作指导、网络授课购买及听课指导
最新考情、名师答疑	http://www.huatu.com	最新考情、真题下载、在线模考、在线估分、名师答疑、课程试听等
图书增值服务	400-817-9797 http://www.1puzi.com	正版图书网络购买及邮寄、图书勘误、优惠活动及礼品赠送等

编 者

2013 年 11 月



第一篇 联考面试概述

第一章 联考面试考情分析	1
第二章 礼仪规范	3
第一节 礼仪的重要性	3
第二节 公务员面试礼仪的构成	3
第三节 如何成为一个礼仪规范的应考者	3
第三章 公务员面试应答原则	7
第一节 面试答题的“潜规则”	7
第二节 面试获得高分需要遵循的原则	8
第四章 联考面试成功者案例分析	10

第二篇 结构化面试

第一章 结构化面试概论	14
第一节 为什么叫结构化?	14
第二节 结构化考察的是什么?	15
第三节 怎样达到公务员考试结构化的要求?	16
第四节 结构化面试题型	17
第五节 结构化面试流程及评分标准	19
第二章 自我认知与职位匹配	23
第一节 自我认知与职位匹配题型介绍	23
第二节 自我认知与职位匹配测评要素	24
第三节 自我认知与职位匹配答题思路与技巧	24
第四节 自我认知与职位匹配高分攻略	27
第三章 人际沟通	37
第一节 人际沟通概述	37

第二节 人际沟通考察内容	37
第三节 人际沟通答题思路与技巧	38
第四节 人际沟通高分攻略	39
第四章 组织管理	42
第一节 组织管理概述	42
第二节 组织管理考察内容	42
第三节 组织管理答题思路与技巧	43
第四节 组织管理高分攻略	44
第五章 应急应变	46
第一节 应急应变概述	46
第二节 应急应变考察内容	46
第三节 应急应变答题思路与技巧	47
第四节 公共突发事件专题	48
第五节 答题拓展——媒体专题	50
第六节 应急应变高分攻略	52
第六章 综合分析	54
第一节 综合分析题型介绍	54
第二节 综合分析考察内容	55
第三节 社会现象类答题思路与方法引导	55
第四节 观点类答题思路引导	58
第五节 政策类答题思路引导	60
第六节 综合分析拓展题型答题思路引导	61
第七章 串词、联想	64
第一节 串词类题目题型特点与答题思路	64
第二节 联想类题目题型特点与答题思路	64

第三篇 无领导小组讨论

第一章 无领导小组讨论面试概述	66
第一节 无领导小组讨论简介	66
第二节 无领导小组讨论的实施程序	67
第三节 无领导小组讨论的评分标准	70



第二章 无领导小组讨论题型分类	73
第一节 开放式题型	73
第二节 两难式题型	73
第三节 多项选择式题型	74
第四节 操作式题型	75
第五节 资源争夺式题型	75
第三章 无领导小组讨论面试策略	76
第一节 自我陈述	76
第二节 自由讨论之角色定位	76
第三节 总结发言	79
第四节 题型分类精讲	79
第五节 如何“出彩”	84
第六节 常见问题巧解	87

第四篇 拓展题型

第一章 情景模拟题	90
第一节 题型介绍	90
第二节 题型类别	90
第三节 情景模拟评分的要求	91
第四节 答题原则	91
第五节 答题步骤与技巧	92
第二章 材料题	97
第一节 题型介绍	97
第二节 思路引领	97
第三节 典型例证分析	97
第三章 案例题	105
第一节 题型介绍	105
第二节 典型例证分析	105

第五篇 面试真题汇总

第一章 自我认知真题集	107
-------------------	-----



第二章 人际沟通真题集	113
第三章 组织管理真题集	122
第四章 应急应变真题集	132
第五章 综合分析真题集	142
第六章 串词、联想真题集	154
第七章 拓展题型真题集	156

第六篇 面试素材

第一章 经典名言警句	159
第二章 振聋发聩的声音	164
第三章 主题箴言	166
第四章 效应原理拾萃	175

联考面试概述

第一章 联考面试考情分析

2013年4·13联考已经成为过去,在这次考试中,一共有19个省(区、市)参加,规模堪称空前。因此,对这次联考进行相应的总结分析,也必然有许多可供借鉴之处。我们对此次联考的面试进行了相应的总结分析,发现本次联考主要有以下几个特点:

一、进入面试相对容易

总结4·13联考各省(区、市)的招录情况,根据招录人数与进入面试人数1:3的比例计算,则报考人数与笔试过关人数的比例大都维持在7:1到13:1之间。其中,湖北、湖南分别只有6.88:1和6.98:1。无论是与国考相比,还是与其他的公职考试相比,这已经是非常轻松的了,所以各位考生一定要把握这难得的机会。

二、面试分批次进行,时间跨度普遍较长

在本次联考的19个省(区、市)中,笔试到面试的时间间隔达到两个月的一共有湖北、福建、湖南、重庆等15个省(区、市),其中,海南、山西甚至达到了三个月,这无疑给了广大考生更多的备考时间,可以让考生有时间更好地提升自身实力。

2013年4·13联考各省(区、市)考情表

地区	报名时间	考试时间	招考人数	报名人数	面试时间
山东	3月15日—3月19日	4月13日	10137人	40.3万人	6月2日—5日
四川	3月14日—3月18日	4月13日	6000人	15.6万人	6月12日—14日
湖北	3月13日—3月20日	4月13日	4500余人	9.3万人	6月19日—28日
福建	3月12日—3月19日	4月13日	5474人	19.4万人	6月15日—22日
湖南	3月18日—3月23日	4月13日	7154人	15万人	7月12日—15日
重庆	3月11日—3月18日	4月13日	1646人	5.8万人	6月29日—7月2日
河北	3月5日—3月13日	4月13日	8965人	28万人	5月18日—6月17日
安徽	3月15日—3月20日	4月13日	6850人	21.1万人	6月21日—24日
辽宁	3月11日—3月17日	4月13日	7483人	18.3万人	6月—7月
江西	3月12日—3月18日	4月13日	4174人	14.4万人	6月29日—30日
云南	3月6日—3月12日	4月13日	10416人	22万人	7月底前
山西	3月8日—3月17日	4月13日	2420人	10.6万人	7月18日—8月11日
贵州	3月5日—3月9日	4月13日	4919人	23万人	6月29日—30日
海南	3月8日—3月14日	4月13日	2166人	5.2万人	7月13日—9月7日
宁夏	3月6日—3月15日	4月13日	1147人	4万人	6月9日—14日



地区	报名时间	考试时间	招考人数	报名人数	面试时间
广西	3月6日—3月13日	4月13日	8232人	16万人	6月15日—16日
内蒙古	1月21日—1月30日	4月13日	4079人	12.5万人	6月23日—7月17日
黑龙江	2月26日—3月5日	4月13日	5023人	13.4万人	7月6日—7日
西藏	3月22日—3月26日	4月13日	6500人	1.1万人	9月14日

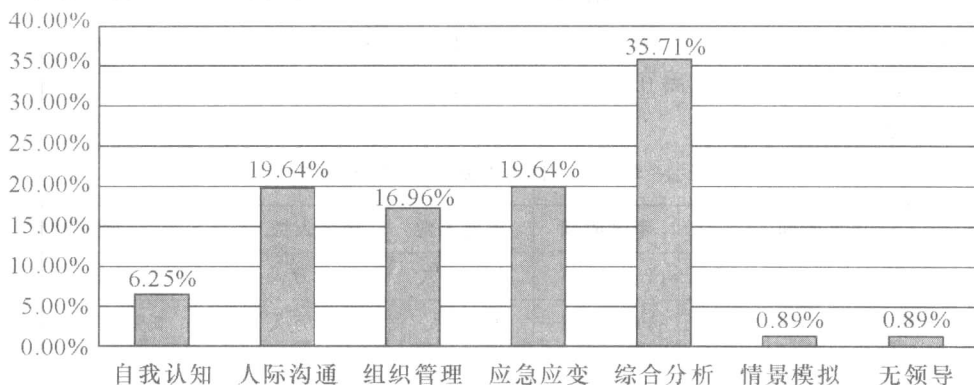
同时,在本次联考的面试中有一个很明显的特点就是:面试的跨度普遍较长。以河北为例,从5月18日第一批面试开始到6月17日最后一批面试结束,整整持续一个月,如果考生能在这段时间里认真了解历年面试真题,总结考试的角度和侧重的变化,做到心中有数,则其备考会更为轻松。

三、面试题量固定,题目贴近地区现状

在本次联考的面试中,有些地区采取的是自主命题,而有的采取的是统一命题。而从题量的分布情况来看,采取统一命题的地区,题目均为4题;而采取自主命题的地区,省直和部分市直单位大部分为4题,乡镇大部分为3题,这体现出各地区、各单位在能力要求上的区别。

四、面试题考察发生变化,更侧重实际操作能力的考察

在本次考试中,从题目的分布看,综合分析类题目的比重有所降低,而人际沟通、应急应变、组织管理类题目考察力度有所回升,考察角度更加贴近实际;自我认知类题目考察形式灵活,多与其他题型交叉命题。以2013年湖北省面试题目为例:



2013年湖北省面试各题型比例图

从上图可以发现,综合分析类题目占到35.71%比例,而人际沟通、组织管理、应急应变类题目维持在约20%的比例。由此可以看出2013年的面试题目考察得较为全面。

从题目的实际命制看,采取自主命题的地区,题目设置更贴近本地现状,更侧重对实际操作能力的考察。如:村医疗保险覆盖率要达到98%,你村青年都外出打工去了,没有参保,领导让你负责这个事,你怎么办?(2013年6月21日下午湖北省公务员面试真题)

五、新题型考察增多

在本次联考面试过程中,有一个非常明显的特征:新题型考察增多。而这个变化,很有可能成为今后公考面试发展的趋势。以湖南省为例,面试题目中近半数情景模拟、即兴演讲等新题型,题目形式新颖、难度大,所以各位考生在今后的备考中需注重对新题型的把握。



第二章 礼仪规范

第一节 礼仪的重要性

中华民族是一个非常重视礼仪的民族,一直以来都有以礼治天下的传统。历史上重要的思想家无一不重视对“礼”的探索。经过数千年的变更,“礼”伴随着人类文明的进步不断地发展变化,与时俱进。随着社会的发展,礼仪在我们生活中扮演着越来越重要的角色,对我们生活的影响越来越深刻。礼仪的范围非常宽泛,而公务员面试礼仪就是其中的一种,也是影响考生面试成功进而公考成功的重要一环。

有研究表明,在面试过程中,考官对考生的了解,语言交流只占了30%,而眼神交流和面试者的气质、形象、身体语言占了绝大部分。所以,对于一个参加面试的考生来讲,不仅要注意自己的外表及谈吐,还要注意避免答题时做出的一些下意识的小动作,要始终展现出一个落落大方、动作得体的良好应试者的形象,换句话说,要塑造一个契合公务员要求的整体形象。

第二节 公务员面试礼仪的构成

在面试中,面试礼仪很重要,因为在面试的评分标准和评分维度中,对有面试礼仪这一项的考察,大概占面试分数的5—10分,但是考生若想拿满分,必须在细节上下工夫。另外,面试中给考官的第一印象是很重要的,考生的形象气质和举止仪表以及语言表达直接影响考官的评分,因此,考生面试礼仪的展现,会带来“牵一发而动全身”的效果。

不管是结构化面试还是无领导小组讨论,礼仪都有共通之处,区别在于结构化面试时考生轮流入场,接受考官的甄选;无领导小组讨论时,5—7名考生排队入场,考官统一评价。

公务员面试的礼仪主要由仪容仪态、行为举止及语言表达三大部分构成,详见下一节的论述。

第三节 如何成为一个礼仪规范的应考者

面试是一个细致活。面试中,从考生进考场的那一瞬间,直到面试结束考生关上考场门的一整段时间都是面试礼仪的考察周期,因此,在这段时间内的每一分每一秒,考生都要做到举手投足尽显涵养,一言一句彰显才华。面试是一个技术活。要想在面试中礼仪到位,取得面试的高分,要从以下几个方面痛下工夫,做足准备。

一、仪容仪态

(一)仪容

1. 发型

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。政府机关的工



作人员形象应该是端庄朴素、大方得体的。所以,考生的头发颜色不能太多、太亮、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,但最好也不要剃光头,基本的要求是“前发不覆额,侧发不掩耳,后发不过领”。女性发型的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。

2. 面容

面容的总体要求是端正庄重、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。女性在面试场合应以裸妆为宜,保持清新、自然、柔和、淡雅,突出眼唇。

3. 指甲

考生在面试时应保持手部清洁,不蓄长指甲,不使用醒目的颜色鲜艳的指甲油。

(二) 着装

1. 服装

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。考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的政府机关工作人员形象。一般而言,考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。

在面试着装方面,考生可以挑选适合自身气质的服装,以得体大方为宜。在挑选服装时,考生可以遵循以下几个原则:

★ 注重服饰美

服饰素雅、质地好、款式庄重、做工精,搭配准。

★ 服饰庄重

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忌:忌过分炫耀、忌过分透明、忌过分紧身、忌过分短小、忌过分裸露,即不露胸、不露肩、不露背、不露腰、不露腿。

★ 服饰整洁

考生的服饰应保持整洁,具体而言,应注意:忌残破、忌折皱、忌乱穿、忌肮脏。

男性着装:西装颜色搭配坚持“三色原则”,即全身颜色不得多于三种。西装、衬衫、领带三样中必须有两样是素色的。女性着装:建议女性穿正装,如衬衫长裤、西服套装或套裙等,性感、暴露、艳丽、怪异的服装绝不能出现在面试场合。

2. 鞋袜

在面试场合,建议考生不要选择尼龙袜和浅色(尤其是白色)袜子。男性应注意鞋袜与西服的搭配,皮鞋要干净(黑色为首选),袜子应与裤子、皮鞋颜色的颜色相同或选择其他较深颜色,而不能是浅色或者白色。女性穿套裙时宜穿皮鞋,根据套裙颜色配肉色或深色长筒袜或连裤袜,不能穿黑色或镂花的丝袜;女性在面试场合不能穿凉鞋、凉拖等前露脚趾后露脚跟的鞋。

3. 配饰

饰物与配件的佩戴最重要的是要与服装构成一个有机的整体。在面试中女性可以佩戴大方得体的饰品,例如手链、项链或胸针等,但应注意的是同时佩戴的两种以上首饰应同质同色,尽量不要佩戴过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品。手表、婚戒等基本饰物是可以佩戴的。除此以外,建议考生尽量不要轻易佩戴其他饰物,以免使自己形象过于随意化,对考官做出的评判产生不利影响。

(三) 仪态

1. 表情

在考场上,考生的面部表情应从容、镇定、自信,目光坚定,表情自然,不慌不忙不急不躁,体现出应有的气度与风貌。答题时要做到表情自然,切忌僵硬死板、面无表情。





笑是面部表情的一种,它是考生在面试考场除口头表达外的另一种语言。考生从进入面试考场那一刻起,要懂得适时微笑。

2. 目光

考生在答题时,应注意与考官的眼神交流。这一点非常重要,考生不能只关注一个考官,而对其他考官“不闻不问”。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的,可以为高分打下基础,考生在面试时以正视主考官为主,环视其他考官为辅。

二、行为举止

1. 行姿

行姿的基本要求是“安静、稳定、合礼”。人走路的形态能反映出一个人的个性、情绪及修养等,是形象礼仪的一部分。考生要想塑造良好的形象就必须要注意走姿。

正常行走姿势,应当是身体挺立、昂首挺胸、收腹直腰,两腿有节奏地向前迈步;两眼直视前方,目光自然平静,不要左顾右盼、东张西望。具体而言,男性应步伐雄健有力;女性应步履轻捷,步伐略小。

2. 站姿

站姿的基本要求包括站立端正、不应持物、双腿稍分、双腿安稳、避免散漫五个方面。

站姿所禁忌的是歪脖、斜腰、挺腹、屈腿、翘臀等。切忌双手叉腰、放进裤袋或抱在胸前;不要东倒西歪、左摇右晃、耸肩勾背;不要弯腰驼背或挺肚后仰,这样会显得很拘谨、缺乏自信和经验,更重要的是有失形象的庄重。

3. 坐姿

考生在面试考场中的坐姿应注意稳重、静态、直挺和端正。考生入座时要注意稳、缓,动作协调柔和。尽可能坐在椅子的 $\frac{1}{3}$ 至 $\frac{1}{2}$ 处。考生入座和起座时动作要轻缓,不要过急或过猛。从椅子旁边走到椅子前入座,轻轻用手拉出椅子,不要弄出大的声响,背对椅子平稳坐下。考生落座后,挺胸收腹、腰部挺直,两手可自然放于考桌上。

4. 手势

考生的手势应当规范,尽量少用,不可滥用。面试答题时,考生的手势不宜多,动作不易过大。考生面试答题时不得用手抓挠身体的任何部位,避免出现拉衣袖、抓头发、抓耳挠腮、玩饰物、揉眼睛、不停抬腕看表等手势动作。

5. 小动作

考生从进入面试考场到离开考场要注意避免一些小动作,如:望天花板,不停眨眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿,无意识地玩手指、玩笔,或笑场用手捂嘴等。

6. 动作与流程

面试动作主要包括敲门、关门、问好、致谢、移凳、入座、鞠躬、离场等。在面试考场的动作与流程方面,主要提醒广大考生注意以下几点:

(1)如果门是关闭状态,工作人员未开门,考生应敲门,敲门的动作自然、声音清楚就好,敲门声太大或太小都不合适。得到考官“请进”的允许后,考生进入考场。

(2)考生进入考场后,在考生席椅子侧方站定,向考官微笑问好,展现礼貌大方的形象气质。问候考官时,考生在态度上需要注意四点:主动、热情、自然及专注。考生也可用鞠躬来表达对考官的尊重,但鞠躬动作并非必须,由考生自行决定。

(3)考生在未得到考官“请坐下”的允许(手势或言语)前,不得自行落座。

(4)考官示意“请坐下”,考生在致谢后移凳、就座;考生致谢时要诚挚,调整座椅时避免发出刺耳声响。

(5)考生在听到考官宣读面试导语开场白“恭喜你进入面试……”时,可礼貌致谢,认真倾听面试导语



中关于面试试题数量及答题时间的要求。

(6)考生在回答试题前先思考,大多数考场都备有纸、笔供考生罗列提纲;考生在回答问题前最好将笔放下,端正坐姿再开口。

(7)答题过程中考生应与考官有眼神交流,不要一直低头看稿纸或抬头望天花板;答题结束后考生应明确说明“回答完毕”。

(8)考官或工作人员提示“面试结束,请退场”后,考生不急不缓地起立,将座椅轻轻放归原位,向考官致谢、鞠躬后离场。但鞠躬动作并非必须,由考生自行决定。考生退场时要注意走姿,轻轻将门带关。考生退场时不得将试题与考场草稿纸、记录用笔等带出考场。

三、语言表达

(一)音量

根据心理学、生理学原理,人处于兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮。因此在答题的时候,可将音量适当提高半拍。声音洪亮有利于刺激潜能,尽快进入状态,越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情,注意抑扬顿挫。

(二)语速

不要过快,因为语速太快思维空间小,更容易出现脱节卡壳的状况。这就对我们的语速提出了要求,即说话掌握好节奏,不急不慌,边说边想,娓娓道来。

(三)语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫,最忌死水无澜、毫无变化。

(四)语言规范

对于考生而言,面试的过程中一定要注意语言的规范以及语言的风格。使用规范、正式的语言,展示一定的理论水平,注意做到“不古不洋,不新不旧”。下面是考生存在的几种典型的语言问题:

(1)古派。为显示自己的文化底蕴,故作高深,古文白话夹杂,不合时宜。

(2)洋派。有的考生为展示自己的外语水平,中文和外语混着说,如考官听不懂外语,有讥笑考官之嫌。

(3)新潮。部分考生追求时髦、时尚、前卫,平时爱用网络词语。如“囧、雷人、白骨精”等。

(4)陈旧。也有个别考生观念落后、语言陈旧。如“人民公社、生产队”等。

另外要注意语序问题,勿用日常俚语或网络用语的语序,如:“让我想想先”。

面试中的礼仪看似复杂,但是只要我们能够在实战模拟的时候坚持按照相关规定练习,纠正自己原本不符合规范和要求的习惯,一定会取得良好的礼仪分数。业精于勤,荒于嬉,良好的礼仪规范和良好的礼仪习惯也不是一蹴而就的,需要考生坚持不懈的努力。



第三章 公务员面试应答原则

面试作为一个考试,有自己的标准和评分要素,换句话说,通过面试过程中的观察,考官可以给每个考生一个不同的、代表其水平的分数。那么,什么样的答题内容能得高分呢?面试答题要想取得高分要遵循什么样的原则呢?这些正是本章内容要呈现给广大考生的。

第一节 面试答题的“潜规则”

一、“潜规则”之一:审题

在面试考试的过程中,不管是考官念题还是考生自己看题本,考生首先要审清面试题目考察的重点、考察的能力,然后有针对性地组织语言,结合要点有针对性地答题。否则的话,就会出现我们常说的一个问题——跑题。跑题的答案最明显的特征是答非所问,比如题目中问的是如何组织一场活动,这是一道很明显的组织管理类题目,考生审题不清的话可能会按照应急应变类的题目思路进行作答,重点解决问题,这明显不是考官想要听到的答案。

不管是考生自己看题本还是考官读题,考生都要记录重要信息,做到有的放矢:首先确定题目中的参与主体,明确都有谁参与,每个主体都有什么样的特征,需不需要各个击破;然后找到问题情境,看清楚问题是在什么样的情况下出现的;最后把握设问的落脚点,是让考生解决问题(怎么办?),还是让考生发表看法(怎么看?)。

二、“潜规则”之二:辩证

中国人讲究中庸,不偏不倚。比如在自我认知类的题目中,说了自己的优点,一般针对自己的缺点还要简单地概括几句;在人际沟通题中,找完自己身上存在的原因,还要看一下外部的原因。特别是在综合分析题目中,辩证的答题要求更为明显。

综合分析类题目逐渐成为结构化面试的“必考”题型,在回答这类题目的时候,有一个明确的能力考察就是综合分析。要想做到分析透彻、看待问题全面,必须做到辩证分析。对于积极类的现象,要看到这个现象带来的积极意义,同时还要自然而然地想到应该采取何种措施保证这一好的“现象”能够持续下去,或者看到目前社会上还有团体和个人还没有做到或依然存在不足;对于消极类的现象不但要看到产生问题的原因,还要看到其存在的客观必然性以及今后我们能采取什么措施加以解决;对于辩证类的现象不但要看到好的方面,还要看到不足的方面,并采取措施和提出对策,最终解决问题。辩证就是要求考生能够多角度、多方面去考虑问题,不能走极端,不能“一刀切”。

三、“潜规则”之三:条理

面试测查的能力中包括逻辑思维能力和逻辑表达能力。考生在拿到或听到面试试题后、回答该问题之前,首先要思考,其次是组织语言。这就要求考生具有条理性,力求展现给考官的答案层次分明、条理清晰。

条理清晰要求考生在思考问题时根据问题本身的逻辑展开思考,并通过条理性的语言进行展现。比如:“作为新入职的员工,在给领导提出相关工作上的建议之后,领导不但不采纳,反而对你冷嘲热讽,你如何处理?”考生在思考本题时,应注意:一要客观理性,冷静对待,作为新入职的员工不被领导采纳意见很正常,同时也不会因此而影响自己提出建设性意见的积极性;二要从自己身上找原因,全面分析自己意



见的正确性和可行性并分情况进行阐述；三是如果是自己分析问题不够全面，提出的建议不具有可操作性和执行性，或者提出的建议不切合单位的实际，这个时候要进一步分析并积极向领导和同事征求意见，进一步完善建议，最好有数据作为佐证；四是如果自己提出的建议科学有效，这个时候要找合适的时间和地点再次向领导提出。不管是思考还是回答，一步一步，逐渐展开，环环相扣，从而增加陈述的条理性。

四、“潜规则”之四：阳光心态

面试中题目的载体可能是社会中的积极面，也可能是社会的阴暗面，但是作为可能即将踏上公务员岗位的考生，我们不但要客观，还要有阳光心态。

阳光心态就是充满对社会的希望和对未来的信心，要认识到，目前社会中遇到的问题是可解决的，社会中出现的一些阴暗面，只要通过党和政府的处置，在全体人民的共同努力下是一定可以化解和避免的。阳光心态就是充满对人民大众的理解、对亲朋好友的理解。要认识到，人民大众都是善良的，只有在政府没有积极响应他们的诉求、没有彻底解决他们实际问题的时候才会出现一些极端的行为；亲朋好友也是善解人意的，只要我们向其说明实际情况，他们一定会理解并支持我们的工作。

考生在面试的过程中要把握以上“潜规则”，踏踏实实地运用到思考和答题的过程中，只有这样，才能进退有度，才能游刃有余，才能取得面试高分！

第二节 面试获得高分需要遵循的原则

在面试中，要想取得高分，不光要注意“潜规则”，还要注意以下几点原则。

一、我口表我心

最近几年，考生一直在纠结：反套路、反模式背景下的面试答题应该何去何从？通过和面试考官的直接交流我们发现，只要考生表达出自己的真实情感，并注重提出措施的可行性，加上表达的逻辑性和条理性，基本上都能得到不错的分数。

二、大局观和合作意识

面试考试设定了特定的情景，需要考生在这个特定的情境中合理“猜想”自己手中拥有的资源，并最终解决问题，因此在答题的时候就要求考生有大局观和合作意识。具体体现在以下两点：第一，作为集体的一部分，考生解决问题是为单位整体工作服务的，因此工作的进展以及出现的任何问题都要及时上报领导；同时，在工作处理的过程中，还要注意吸纳同事们的意见和建议。第二，不是“单打独斗”才能体现自己能力强和水平高。单位的工作难免会与同事有交集，或者一件事情本身就是你和同事共同完成的，因此，要注意不要有个人英雄主义出现。

三、多从自身找原因

面试中有一类题目是人际沟通类，主要考察考生在面对人际关系危机时的处理能力。这类题目答题的重要原则就是，人际矛盾的解决不能带来衍生的人际问题，因此，要想很好地解决问题，就要多从自身找原因，面对别人的指责和批评要虚心接受并做深刻的自我检查。

四、分清轻重缓急

公务员日常面对的事情复杂多变，一个面试题目往往是很多个矛盾的集合体，这时候需要考生做到分清轻重缓急并区别对待。这个问题一般在人际沟通和应急应变类的题目里表现得比较明显。比如有一道真题是这样的：某中学发生食物中毒，家长已经在学校聚集，情绪不稳，领导派你带队前往处理，你会怎么处理？这一道题其实是公共突发卫生事件，类似的还有矿难、滑坡、泥石流等，面对这一类问题，首先要做的就是指导救援，想尽一切办法避免人民群众的生命财产受到损失，然后再做相应部署和安排。

