

2010
必备考点 专家点评

公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评



面试

(含心理素质测评)

主编 许正中

- 跳出真题陷阱
- 剖析易错试题
- 赢在起点 胜在必备

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

2010

必备考点 专家点评

公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评

面试

(含心理素质测评)

主编 许正中

- 跳出真题陷阱
- 剖析易错试题
- 赢在起点 胜在必备

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

· 面试(含心理素质测评)/许正中主编. —北京:中国铁道出版社,2008.10

(公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评)

ISBN 978-7-113-09546-8

I. 面… II. 许… III. 公务员-招聘-考试-中国-自学参考资料 IV. D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 014503 号

“公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评”编委会

许正中 国家行政学院教授、博士生导师
钱俊生 中共中央党校教授、博士生导师
姚裕群 中国人民大学教授、博士生导师
燕晓飞 中国劳动关系学院管理系副主任、副教授
廖自力 国家行政学院培训部主任
韩孝成 中国人民大学博士、副教授
谢海军 中共中央党校博士

书 名: 公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评
面试(含心理素质测评)
作 者: 许正中 主编

策划编辑:荆志文 周长青
责任编辑:王淑艳 电话:010-51873156
封面设计:锋尚设计
责任校对:张玉华
责任印制:李 佳

出版发行:中国铁道出版社(100054,北京市宣武区右安门西街8号)

网 址:<http://www.tdpress.com>

印 刷:三河市兴达印务有限公司

版 次:2009年5月第1版 2009年5月第1次印刷

开 本:880 mm×1 194 mm 1/16 印张:11.5 字数:352 千

书 号:ISBN 978-7-113-09546-8/D·286

定 价:22.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版的图书,如有缺页、倒页、脱页者,请与本社读者服务部调换。

电话:010-51873170 打击盗版举报电话:010-63549504

近年来,国家公务员录用考试持续升温,报考人数居高不下,2007年通过审核的人数约60万,平均竞争比例约为50:1;2008年通过审核的人数约80万,平均竞争比例约为58:1;2009年通过审核的人数超过97万,平均竞争比例约为78:1。面对这种竞争如此激烈的场面,有人不禁发出“官道何其窄,趋者何其多”的感慨。

感于此种现状,中国铁道出版社在总结10年来出版公务员考试教材的成功经验的基础上,集聚了一批从事公务员录用考试命题研究的学者,以及一批致力于公务员录用考试实践的专家,从提高应试者考试能力入手,构建了“天路公考”网(www.tianlugk.com)。

为了答谢广大读者对铁道版公务员图书的厚爱,我们提供了价值3000万元的“天路公考体验卡”随2010铁道版公务员图书发放。

一、天路公考体验卡

此卡是为准备参加公务员录用考试、希望了解更多有关公务员录用考试资讯,以便获得公务员录用考试体验的您设计的。

此卡提供的服务均可在互联网上通过登录www.tianlugk.com获得。当您在本网站上激活此卡后即可享受以下服务:

1. 在线学习

我们为您提供了20%的在线课程。课程的主讲老师均为专业从事公务员录用考试研究的专家,并且都是畅销的公务员录用考试辅导书的编写者。课程设计符合在线学习特点,并非传统上简单现场讲授录像的方式,而是借鉴了国际著名跨国公司培养员工的成功模式,量体裁衣为公务员录用考试专门在线学习打造的。课程中安排了大量的互动练习,您在学习每个知识要点后,都能通过练习得到直接的应用,确保对知识点的掌握。

2. 自测演练

我们的公务员考试专家及技术团队开发了模仿国家公务员录用考试的行政职业能力测验试题库系统,纳入了400多组试题,系统可以自动生成上万套与公务员录用考试形式相同、难度相当的模拟试卷供您在网上进行自测练习。

您可以通过在线的方式进行1次自测演练,并得到同真实考场相同的最直接的考试体验。系统可以根据您的考试结果及时给予信息反馈。您可以由此发现自身存在的问题,有针对性地确定下一步的学习重点。

系统可以模拟真实公务员录用考试的判分标准自动给出您的测试成绩,并列出现地区排名。您可以参考此排名,对自己的竞争力进行评估,有针对性的制定下一步学习计划。

3. 在线练习

为了使您进一步地了解自己对考试科目各科知识的掌握情况,以便考察学习效果,我们特意为您准备了3次在线练习,您可以了解、熟悉行政职业能力测验和申论试题类型,增加对考试题型的把握。

4. 资料下载

通过多年的积累,我们搜集、整理了大量的有关公务员录用考试的相关资料。无论您是参加国家公务员还是地方公务员录用考试,您都可以通过我们精心设计的搜索功能,得到最直接、最有效的资讯,并随时可以下载。

我们还搜集、整理了近年来国家和地方公务员录用考试的真题,并由专家进行解析,供您学习使用。

二、天路公考体验卡激活流程

第一步,输入网址,打开网页:请点击 www.tianlugk.com。

第二步,请点击网页中的“激活学习卡”按钮。

第三步,系统提示。如果您是本网站注册用户,直接输入用户名和密码;如果您不是本网站注册用户,请先注册(当时的画面就有注册按钮和提示),注册后就会自动回到输入用户名和密码的页面。

第四步,请输入体验卡密码。

第五步,请点击“确定”即可激活本卡,系统反馈“本卡包含的课程信息已经成功激活,欢迎进入网站学习!”

最后,祝您早日加入到公务员行列。

天路公考专家团队
2009年4月于北京

前言

随着公务员考试题目类型的不断创新以及题目难度的不断加大,要想在这项考试中取得好成绩,只靠阅读辅导教材是远远不够的。要在几百人、甚至上千人中竞争一个职位的情况下脱颖而出,需要了解历年公务员考试的变化情况及发展趋势,熟悉各种考试题型,掌握答题技巧,尤其掌握必备考点和易错试题,是十分重要的。

“公务员录用考试必备考点及易错试题专家点评”丛书是针对近年来中央及地方公务员考试中常见的答题失误,有针对性地进行总结和剖析,引导考生发现其中的共同点,总结避免失误的规律,教授正确的解题方法和经验,直接服务考生的考前冲刺,这样可以有效地提高答题的准确率。

本丛书的特点是:严格按照最新考核大纲要求的内容、题型、题量和难度进行设计;科学预测最新考题变化趋势,对比分析同类辅导丛书结构内容的利弊得失;紧跟形势变化,把握考试命题的最新动向,科学讲解,全面提高考生的应试能力。

作为公务员考试的辅导用书,为考生考试服务是最根本的目的。正是本着这种理念,本丛书在编写上与其他同类书籍相比,有着自己明显的优势。

第一,以易错题和考点为重点,具有独特的针对性。本丛书严格按照公务员考试大纲的要求,有针对性地选取及创作了大量与最新大纲及当前命题形势相吻合的素材,通过对以往考试中的难题、易错题做详细的分析和说明,从正反两个方面为考生的复习提供直接的帮助。各部分内容分类合理、清楚,对规律的分析细致透彻,对经验的总结深刻到位。

第二,总结考试过程中学生比较普遍存在的答题失误,直接服务考前冲刺。本丛书的编写,是由多位常年从事公务员考试试题研究方面的专家集体完成的,并且得到了有关方面学者的指导和审查,使之内在内容上和逻辑上更加全面和严谨,对考生复习,尤其是考前冲刺有直接的帮助。

第三,将讲解与预测相结合,为考生规避失误提供充分训练内容。本丛书除了加强对答题方法和策略的讲解外,还适当地安排了与易错试题相对应的强化练习,包括真题预测,安排了大量的贴近考纲要求的练习题,考生通过作答这些练习题,可以有效地规避失误,提高自己的考试成绩。

此外,本丛书还从2008~2009年中央、国家机关公务员考试真题中抽取了部分与面试相关的考试真题,并附有详细的解析说明及易错知识点分析,目的是为了帮助考生更好地把握《面试》科目的考试内容,体会临场的感觉,找到实战的灵感。

可以说,这是一套内容全面而又具体实用的考试指导丛书,衷心地祝福考生朋友能充分利用这套辅导教材,顺利通过考试,取得更好的成绩。

编委会

2009年3月

目 录

第一部分 面试基本点

第一章 面试概述	1
第一节 面试	1
第二节 面试测评	5
第三节 加强面试前的思维训练	7
第二章 面试在不同阶段的应对技巧	10
第一节 面试在开始阶段的应对技巧	10
第二节 面试过程中的应对技巧	13
第三节 面试在收尾阶段的应对技巧	18

第二部分 各类试题实战演练

第一章 个人情况、资料类试题及参考实例	21
概 述	21
第一节 自我介绍类	23
第二节 个人生活类	26
第三节 工作经历类	29
第二章 人际关系处理类试题及参考实例	31
概 述	31
第一节 协调上级关系类	33
第二节 处理矛盾类	35
第三节 改善人际关系类	37
第四节 沟通合作类	39
第五节 组织执行类	41
第三章 综合分析类试题及参考实例	43
概 述	43
第一节 社会现象分析类	44
第二节 教育现象分析类	53
第三节 公务员工作现象分析类	56
第四节 观点分析类	64
第四章 计划、组织、协调类试题及参考实例	70
概 述	70

第一节 制订计划类	71
第二节 组织活动类	72
第三节 安排步骤类	74
第四节 应对措施类	76
第五节 协调工作类	78
第五章 知识结构表述类试题及参考实例	81
概 述	81
第一节 政治知识类	82
第二节 经济知识类	85
第三节 社科知识类	86
第四节 政策知识类	88
第六章 应变能力类试题及参考实例	93
概 述	93
第一节 工作类问题应变	94
第二节 压力类问题应变	98
第三节 情景类问题应变	100
第四节 突发类问题应变	104
第七章 求职动机与拟任职位的匹配类试题及参考实例	106
概 述	106
第一节 求职动机类	108
第二节 能力匹配类	114
第八章 名言、警句、串词类试题及参考实例	119
概 述	119
第一节 名言、警句类	119
第二节 串词类	127

第三部分 面试真题解析

2008 年度国家公务员面试真题解析	135
2007 年度国家公务员面试真题解析	142

第四部分 面试成败实例赏析

案例一 参加宣传部的面试	165
--------------------	-----

案例二	参加财政部的面试	166
案例三	参加××政府机关招聘记录员的面试	168
案例四	参加外事局的面试	168
案例五	参加×××信息中心的面试	169
案例六	参加××局招聘公安干警的面试	171
案例七	参加×××检察院的面试	173
案例八	经典演讲真题	173

第一部分 面试基本点

第一章 面试概述

第一节 面试

一、面试的概念

面试是主考官通过与考生直接交谈或置考生于某种特定情境中观察,从而对考生的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质进行测评的考试活动。

二、面试的特点

1. 面试以谈话和观察为主要手段

面试过程中的一种重要方式就是谈话。在面试过程中,主考官向应试者提出各种问题;应试者要对这些问题进行回答,主考官能否正确地把握提问技巧十分重要。他不仅可以直接地、有针对性地了解应试者某一方面情况或素质,而且对于驾驭面试进程,营造良好的面试心理氛围,都有重要影响。比如针对应试者的特长,提出一些启发性问题,使应试者进一步思索,展示其才华;当应试者的回答文不对题时,可利用提问调整话题;当应试者讲完后,可以通过短暂的沉思或补充性的追问,形成一个“缓冲区”。观察是面试过程中的另一个主要手段。在面试中,要求主考官善于运用自己的感官,特别是视觉,观察应试者的非语言行为。它不仅要求主考官在面试中要善于观察应试者的非语言行为,而且要能指明应试者的行为类型,进而借助于人的表象层面推断其深层心理。对应试者非语言行为的观察,主要有面部表情的观察和身体语言的观察。

国外一项研究表明,在面试中,从应试者面部表情中获得的信息量可达50%以上。面试过程中,应试者的面部表情会有许多变化,主考官必须能观察到这种表情的变化,并能判断其心理。例如,应试者面部涨得通红、鼻尖出汗,目光不敢与主考官对视,便反映其自信心不足,心情紧张;应试者的目光久久盯着地面或盯着自己的双脚,默不作声,反映其内心的矛盾或正在思考;当主考官提出某一难以回答或窘迫的问题时,应试者可能目光暗淡,双眉紧皱,带着明显的焦急或压抑的神色。总之,主考官可以借助应试者面部表情的观察与分析,判断应试者的自信心、反应力、思维的敏捷性、性格特征、情绪和态度等素质特征。

在面试过程中,除面部表情外,身体、四肢等在信息交流过程中也发挥着重要作用。比如手势,它具有说明、强调、解释或指出某一问题、插入谈话等作用,它是很难与口头语言分开的。

在面试过程中,具有不同心理素质的人,其身体语言的表现形式各不相同。一个情绪极佳的人,他可能两肩微垂,双手持续地做着某个单调的动作,身体移动的速度相对较慢。而一个性格急躁的应试者,常常会无休止的快速运动手脚,双手还可能不断颤抖。一个缺乏自信和创新精神的人,会始终使他自己的双手处于与身体紧密接触的部位,头部下垂。一个人紧张或焦躁不安时,往往会出现膝盖或脚尖有节奏地抖

动,手指不停地转动手里的东西,摆弄衣服,乱摸头发等。

在面试过程中,听觉的运用也十分重要,主考官应倾听应试者的谈话,对应试者的回答进行适度的反应,当应试者的回答与所提问题无关时,可进行巧妙的引导。在倾听应试者谈话时,应边听边思索,及时归纳整理,抓住关键之处。对应试者的谈话进行分析,比如是否听懂了主考官的提问,是否抓住了问题的要害,语言表达的逻辑性、层次性、准确性等。还可根据应试者讲话的语音、语速、腔调等来判断应试者的性格特征等。比如声音粗犷、音量较大者多为外向性格;讲话速度快者,多为性格急躁者;爱用时髦、流行词汇者大多虚荣心较强等。

2. 面试是一个双向沟通的过程

面试是主考官和应试者之间的一种双向沟通过程。在面试过程中,应试者并不是完全处于被动状态。主考官可以通过观察和谈话来评价应试者,应试者也可以通过主考官的行为来判断主考官的价值判断标准、态度偏好、对自己面试表现的满意度等,来调节自己在面试中的行为表现。同时,应试者也可借此机会了解自己应聘的单位、职位情况等,以此决定自己是否可以接受这一工作等。所以面试不仅是主考官对应试者的一种考察,也是主客体之间的一种沟通、情感交流和能力的较量。主考官应通过面试,从应试者身上获取尽可能多的有价值信息。应试者也应抓住面试机会,获取那些关于应聘单位及职位等自己关心的信息。

3. 面试内容具有灵活性

面试内容对于不同的应试者来说是相对变化的、灵活的,具体表现在以下几个方面:

(1)面试内容因应试者的个人经历、背景等情况的不同而无法固定。例如,两位应试者同时应聘档案管理岗位,一位有多年从事档案工作的经历,一位是应届档案管理专业的大学本科毕业生。在面试中对前者应侧重于询问其多年来从事档案管理方面的实践经验,对后者则应侧重于了解其对该专业基础知识掌握的情况以及在校学习期间的情况。

(2)面试内容因工作岗位不同而无法固定。不同工作岗位,其工作内容、职责范围、任职资格条件等都不同,例如国家技术监督局的有关技术监督岗位和人事部的考录岗位,无论其工作性质、工作对象,还是任职资格条件,都有很大差别。因此,其面试的内容和形式都有所不同,面试题目及考察角度都应各有侧重。

(3)面试内容因应试者在面试过程中的面试表现不同而无法固定。面试的题目一般应事先拟定,以供提问时参照。但并不意味着必须按事先拟定好的题目逐一提问,而要根据应试者回答问题的情况,来决定下一个问题问什么,怎么问。如果应试者回答问题时引发出与拟定的题目不同的问题,主考官还可顺势追问,而不必拘泥于预定的题目。

总之,从主考官角度看,面试内容既要事先拟定,以便提问时有的放矢,又要因人因“事”(岗位)而异,灵活掌握;既能让应试者充分展示自己的才华,又不能完全让应试者海阔天空地自由发挥,最好是在半控制、半开放的情况下灵活把握面试内容。

4. 面试对象的单一性

面试的形式有单独面试和集体面试。在集体面试中多位应试者可以同时位于考场之中,但主考官不是同时向所有的应试者发问,而是逐个提问,逐个测评,即使在面试中引入辩论、讨论,评委们也是逐个观察应试者表现的。面试的问题一般要因人而异,测评的内容应侧重个别特征,同时进行会相互干扰。

5. 面试时间的持续性

面试与笔试的一个显著区别,面试不是在同一时间展开,而是逐个地进行。笔试是不论报考人数的多少,均可在同一时间进行,甚至不受地域的限制,例如每年6月的高考,尽管报考人数数百万,且分布在全国各省、市和自治区,而考试时间却是统一的,因为笔试的内容有统一性,且侧重于知识考察,考察内容具体,答案客观标准,主观随意性较小,面试则不同。

首先,面试是因人而异,主考官提出问题,应试者针对提问进行回答,考察内容不像笔试那么单一,既要考察应试者的专业知识、工作能力和实践经验,又要考察其仪表、反应力和应变力等,因此只能因人而异、逐个进行。

其次,面试一般由用人单位主持,各部门、各岗位的工作性质、工作内容和任职资格条件等不同,面试差异大,无法在同一时间进行。

第三,每一位应试者的面试时间,不能作硬性规定,而应视其面试表现而定,如果应试者对所提问题,对答如流,阐述清楚,主考官很满意,在约定时间甚至不到约定时间即可结束面试;如果应试者对某些问题回答不清楚,需进一步追问,或需要进一步了解应试者的某些情况,则可适当延长面试时间。

6. 面试交流的直接互动性

与笔试、心理测验等人员甄选方式不同,面试中应试者的语言及行为表现,与主考官的评判是直接相连的,中间没有任何中介形式。面试中主考官与应试者的接触、交谈、观察也是相互的,是面对面进行的。主客体之间的信息交流与反馈也是相互作用的。而在笔试、心理测验中,一般对命题人、评分人严加保密,不让应试者知道。面试的这种直接性提高了主考官与应试者间相互沟通的效果与面试的真实性。

7. 面试评价的主观性

与笔试那样有明确的客观标准不同,面试的评价标准往往带有较强的主观性。面试官的评价往往受个人主观印象、情感、知识和经验等许多因素的影响,不同的考官对同一位应考者的评价往往会有差异,而且各有各的评价依据。所以,面试评价的主观性是面试的一大弱点。但另一方面,由于人的素质评价是一项十分复杂的工作,考官可以把自己长期积累的经验运用到面试评价中。在这个意义上,面试的这种主观性有其独特价值。

三、面试的分类

面试可以根据多方面的特点对面试进行分类。下面试举 8 类:

1. 根据实施模式分类

依据实施模式分为口试和模拟操作方式。

(1)口试,是考生以口头语言方式作答的面试。按照具体模式,口试还可以分为:①交谈式,即考官与考生以谈话方式进行的面试;②问答式,即考官逐个提出问题,考生逐个回答问题进行的面试;③辩论式,即考生与考官或考生与考生双方就某个论题持相互对立的论点而进行辩论的面试;④答辩式,即考生就考官的诘问进行解释、辩白的面试;⑤演讲式,即考生就某个题目向考官发表演讲的面试;⑥讨论式,即考生讨论某种问题的面试,如会议讨论、案例分析等。

(2)模拟操作式,是考生扮演一定角色完成一定的实际工作以表现自己的某项技能和面试模式。这种考试要求考生扮演一定角色,在模拟的工作情境中完成“实际工作”。

2. 依据面试的用途分类

面试可以分为公务员录用面试、招工面试、招兵面试、招聘面试、招生面试、晋升职务资格评定面试、职称资格评定面试等。

3. 依据考生人数的多寡分类

依据考生人数的多寡分为个别面试和集体面试。个别面试就是对考生逐个进行测评;集体面试,是同时、同地对若干个考生进行测评。

4. 依据面试实施的规范化程度分类

依据面试实施的规范化程度分为结构化面试、半结构化面试和自由化面试。

(1)结构化面试,是指面试实施的内容、程序和技法在考前经过相当完整设计的面试。

(2)半结构化面试,是对面试实施的内容、程序和技法有设计,考试过程中可以调整或部分自由确定。

(3)自由化面试,是对面试实施的内容、程序的技法在试前完全不确定,实施时随机而定的面试。

5. 依据面试的功能分类

依据面试的功能分为测量性面试、区分性面试、诊断性面试、预测性面试。

(1)测量性面试,即对考生的素质作出测量的面试。

(2)区分性面试,即依据面试结果把考生按素质水平区分开来的面试。

(3)诊断性面试,即对考生素质结构的缺陷进行测试的面试。

(4)预测性面试,即对考生的素质发展以及行为成就倾向等进行预测的面试。

6. 依据面试结果的使用方式分类

依据面试结果的使用方式分为目标式面试和常模式面试。

(1) 目标式面试, 就是面试结果只表明考生的素质水平是否达到某一既定的目标水平, 分为合格与不合格两种。

(2) 常模式面试, 就是根据考试结果对考生按素质水平高低进行排序, 从而进行优劣比较的面试, 结果往往分为若干档次。

7. 依据测评项目的性质分类

依据测评项目的性质, 分为人格(气质性格)面试, 智能(智力、能力、技能)面试, 知识面试, 意愿(理想愿望、情趣爱好、意志立场、态度情感)面试, 体貌(形体、相貌、仪表、身体健康状况)面试。

8. 依据对考生所施加的压力大小分类

依据对考生所施加的压力大小面试分为压力式面试与非压力式面试。

(1) 压力式面试是指给考生设置的情境或作答要求对考生有超常的刺激, 如挑衅性的、非议性的、刁难性的刺激、以便测评考生的“压力很大”情况下的应付素质。典型的压力式面谈, 是以穷追不舍的方式连续就某事向考生发问, 且问题刁钻棘手, 甚至逼得考生穷于应付, 考官以此种“压力发问”方式, 逼迫考生充分表现出对待难题的机智灵活性、应变能力、思考判断能力及气质性格、修养等素质;

(2) 非压力性面试则是指在无压力的情形下考察应试者有关方面的素质。

四、面试的构成

作为测评考生的面试活动, 共有 12 个要素。即面试目的、测评项目、测评标准、面试试题、面试考官、面试考生、考生信息、考官信息、面试结果、面试时间、面试考场、面试模式。这些要素, 在不同的面试活动中有不同的具体内容和具体表现形式。但这些要素是任何一次面试都应该具备的, 缺少任何一项, 面试活动都不能成立。只有合理配置这些要求, 才能有好的面试效果。

1. 面试目的

面试目的, 是指通过面试要达到的预期效果。公务员录用考试中, 考官组织面试的目的是对考生的素质进行测评, 以此作为录用合适人员的依据。考生参加面试的目的是向考官展现自身素质和优秀的方面, 作为获得被录用的资格条件。

2. 测评项目

测评项目, 也叫面试内容、测评要素, 是面试考官所要测评的考生的素质项目。目前实施的面试, 主要模式是要素分解式, 即设想考生的素质是由多种因素构成的有机体, 把这个素质有机体的构成因素列出来, 再选择部分因素作为测评项目。

3. 测评标准

测评标准, 是衡量考生素质的因素构成是否完整、结构是否优化、功能水平高低的参照系。

4. 面试考官

面试考官, 是对考生素质状况进行测评和实现者。面试考官在面试中地位十分重要, 其职责是提出试题、全面了解考生作答情况并据此对考生素质状况做出测评结论。

5. 面试考生

面试考生, 即被测评者。面试考生, 与面试考官共同构成面试活动的主体。考生与考官之间是被测评者与测评者的关系。既有共同合作的一面, 也有矛盾对立的一面。

6. 测评模式

测评模式, 是指考官及考生相互活动的基本方式, 主要包括考官命题方式、考生作答方式及考官评定方式。通常所指的口试和模拟操作试, 是面试的两类基本模式。

7. 面试试题

面试试题, 是面试测评过程中考官发出和刺激指令, 也是对考生作出一定行为反应的要求。由于面试模式的不同, 面试的试题有多种多样的表现形式。例如问答式面试中试题表现为“问题”, 讨论式面试中试题表现为“议题”, 演讲面试中试题表现为“演讲题目”, 模拟操作试中试题表现为“模拟工作任务”、“操作要

求”等。

8. 考官信息

考官信息,指面试测评过程中考官所发出的信息。最主要的考官信息,是考官对考生下达的测评指令,以及对考生的行为反应所表现的态度等。

9. 考生信息

考生信息,指面试测评过程中考生所表现出的行为反应信息,包括自觉发出的和不自觉发出的、语言的和非语言的。最主要的考生信息是对考官的测评指令所作出的行为反应,即作答情况。

10. 面试时间

面试时间,是面试活动过程在时间维度上的体现。面试时间长短,是制约面试结果的重要因素。其他条件一定时,时间越长,主考官和考生间的信息交流量越大,对考生素质状况的了解就更全面、更深刻。但面试是一种样本测评活动,不可能把时间拖得无限长。因此,如何确定面试时间的长短以及如何如何在有限的时间内交流、收集更多的信息,是很重要的问题。

11. 面试考场

面试考场,是面试活动在空间维度上的体现。面试考场的选择和布置,对测评结果有一定的影响。任何具体的面试活动,都是在特定时间和空间维度上进行的。口试中,考场就是“面试室”,而在模拟操作试中,“考场”的概念是指“模拟情境”,就不仅仅限于“室内”了。

12. 面试结果

面试结果,也叫测评结果,是考官对考生素质状况作出的测评结论。

上述面试的构成要素,在面试活动中有机结合,相互联系,相互促进,相互制约。这种相互关系是:面试,是在特定时间(面试时间)内和特定场合(面试考场)下,面试考官和考生测评考生的某些素质(测评项目)而进行的考试活动(面试目的)。考官与考生以一定方式(测评模式)进行信息(考官信息与考生信息)交流,考生通过一定的行为来展现自己某些素质的数量水平,如能力强弱、知识多寡,考官则以考生某些能够反映考生素质行为表现为依据,并参照一定的测评标准(测评指标及水平刻度),对考生的素质状况判断(测评结论),从而实现面试目的。

第二节 面试测评

一、面试测评项目的选择

在国家公务员录用考试的面试中,选择哪些素质项目作为面试内容,各项目之间的比例及搭配方式如何,是有规律可循的。从收集到的有关机关招考工作人员面试测评项目的测评表、法规文件、研讨文章等文献资料中,共归纳出 65 个面试的测评项目模型作为研究样本。

对 65 个模型做统计后发现:65 个模型中出现的测评项目一共有 26 个(对名称不同而实质相同的项目做了简单合并),但各个项目出现的总次数大不相同,有的在多个模型中出现,有的只在极个别模型中出现。

这 26 个项目,相当程度上包括了对机关公务员应具备素质的要求,也反映了人们对面试功能的认识。有些素质项目,在面试的测评项目模型中有相当高的出现频率。以 50% 为界,常见的测评项目有 6 个:语言表达能力(109.2%);反应能力(81.5%);综合与分析能力(76.9%);实际业务知识与操作能力(58.5%);举止仪表(52.3%);逻辑思维能力(50.8%)

这 6 个常见项目可以构成一个“机关招考公务员面试的常见测评项目模型”。用文字表达出来,就是机关招考公务员的面试,要对语言表达能力、应变能力、综合与分析能力、实际业务知识与操作能力、举止仪表、逻辑思维能力等进行测评。

机关招考公务员面试,可以有个相当稳定的测评项目选择大纲,即《测评项目及出现频率表》中的 26 个项目。其中,前 6 个可以看做是必选项目或常选项目,而后 20 个是任选项目。

二、面试的要点

公务员考试的面试考查内容指通过面试需要测评的内容。由于用人单位、用人者的不同,具体的面试测评内容也有很大差别,但总体而言,却具有相当程度的共性,即所有细化后的测评内容大都可以概括为下面所分的几个类别,这一点是与面试目的的一致性相辅相成的。

(一)基本内容

一般来说,对于应聘者,用人单位无法通过一次面试而准确、清晰、客观地把握其对工作的适合程度,但却可以通过对他的某些素质的测评进行综合、有效的推导与判断,从而得出一个基本符合事实的结论。那么,进行推论的各项前提就构成了一般面试所考查的基本内容,它主要包括:

1. 工作态度

一是了解考生对过去学习、工作的态度;二是了解其对现报考职位的态度。在过去学习或工作中态度不认真,做什么、做好做坏都无所谓的人,在新的工作岗位也很难说能勤勤恳恳、认真负责。

2. 求职动机

了解考生为何希望来本单位工作,对哪类工作最感兴趣,在工作中追求什么,判断本单位所能提供的职位或工作条件等能否满足其工作要求和期望。

3. 上进心、进取心

上进心、进取心强烈的人,一般都确立有事业上的奋斗目标,并为之而积极努力。表现在努力把现有工作做好,且不安于现状,工作中常有创新。上进心不强的人,一般都是安于现状,无所事事,不求有功、但求无过,对什么事都不热心。

4. 自我控制能力与情绪稳定性

自我控制能力对国家公务员及许多其他类型的工作人员(如企业的管理人员)尤为重要。一方面,在遇到上级批评指责、工作有压力或是个人利益受到冲击时,能够克制、容忍、理智地对待,不致因情绪波动而影响工作;另一方面,工作要有耐心和韧劲。

5. 人际交往能力

在面试中,通过询问考生经常参与哪些社团活动、喜欢同哪种类型的人打交道、在各种社交场合所扮演的角色,可以了解考生的人际交往倾向和与人相处的技巧。

6. 反应能力与应变能力

主要看考生对主考官所提问题的理解是否准确、回答是否迅速、准确,对突发问题的反应是否机智敏捷,对意外事情的处理是否得当、妥当等。

7. 综合分析能力

面试中,考生是否能对主考官所提出的问题,通过分析抓住本质,并且说理透彻、分析全面、条理清晰。

8. 口头表达能力

面试中考生是否能够将自己的思想、观点、意见或建议顺畅地用语言表达出来。考察的具体内容包括:表达的逻辑性、准确性、感染力、音质、音色、音量、音调等。

9. 仪表风度

这是指考生的体型、外貌、气色、衣着举止、精神状态等。像国家公务员、教师、公关人员、企业经理人员等职位,对仪表风度的要求较高。研究表明,仪表端庄、衣着整洁、举止文明的人,一般做事有规律、注意自我约束、责任心强。

10. 工作实践经验

一般根据查阅考生的个人简历或求职登记表作相关提问。查询考生有关背景及过去工作的情况,以补充、证实其所具有的实践经验,通过工作经历与实践经验的了解,还可以考察考生的责任感、主动性、思维能力、口头表达能力及遇事的理智状况等。

11. 专业知识

了解考生掌握专业知识的深度和广度,其专业知识更新是否符合所要录用职位的要求,作为对专业知识笔试补充。面试对专业知识的考察更具灵活性和深度。所提问题也更接近空缺岗位对专业知识的需求。

12. 业余兴趣与爱好

考生休闲时爱从事哪些运动,喜欢阅读哪些书籍,喜欢什么样的电视节目,有什么样的嗜好等,可以了解一个人的兴趣与爱好,这对录用后的工作安排大有好处。

(二)基本要求

面试时主考官还会向考生介绍本单位及拟聘职位的情况与要求,讨论有关工薪、福利等考生关心的问题,并回答考生可能问到的一些其他问题。

第三节 加强面试前的思维训练

人的思维活动是与语言紧密相连的。也就是说,语言既是人们进行交际的工具,也是人们进行思考的工具,二者之间的不同之处仅在于:思维过程中的语言运动是无声地进行着而已。除此之外,二者之间则表现为一种相互依赖且相辅相成的关系。可以这样说,除了表述者有心理障碍,或者其发声功能方面有障碍外,语言表述与思维活动之间原则上呈现为一种同步发展的关系,换句话说,语言表述和思维能力是同一水平线的。所以,要提高语言表达能力必须同时训练表述能力和思维能力,使他们同步提高。

一、逆向思维训练

本训练的目的在于培养逆向思考问题的能力,对传统观念的批判、创新能力,善于发表独立见解的能力。一个水平较高的表述者,能从一般人认为是正确的观点、现象中发现谬误、不足,或从传统认为错误的观点、现象中发现真理的成分。其形式特点表现为对传统思维模式作逆向思考。比如传统思维模式由“因”至“果”,逆向思维则表现为由“新因”至“否定旧果”,或由“新果”至“否定旧因”。鲜明地表现出对传统的辨析思考和批判继承。这种思维方式往往能得到一个全新的结论,并且言之有据。

例如,“黔驴技穷”谁之过?

这个成语的本意是比喻有限的一点本领已经用完,再也没有什么能耐了。现在反其意而用之。可以考虑从以下几方面开始逆向思维:

1. 驴被运到黔,非其本意,是好事者硬把它弄去的。

2. 寓言中的驴子确实显得很无能,可是,驴子原本就无与虎相斗的“野心”,也无与虎相斗的本领,试问,如果“好事者”不是让驴子去与老虎斗,而是发挥其所长,让它去拉磨、拉车……会落个“技穷”而被老虎吃掉的悲惨结局吗?

3. 驴子在寓言中扮演一个悲剧角色,而一手导演了这场悲剧的是“好事者”,而非驴子自己。驴子被迫去应付自己无法应付的局面而导致悲惨的结局,是值得同情的。

4. “尺有所短,寸有所长”,“黔驴技穷”的故事,在今天仍有重要的现实意义,尤其是那些能决定他人命运、前途的掌权者,应当引以为戒。要重视人才,就应当把他们放在最符合其个性特点的位置,最大限度地发挥利用其专长,而不能如“好事者”那样胡乱为之,使其丧失所长。

从以上分析得出结论:黔驴技穷应受谴责的是“好事者”,而不应当嘲笑深受其害的驴子没有本事。

二、纵深思维训练

本训练的目的在于培养对问题作深入思考的能力以及培养“透过现象看本质”的能力。人的思维过程是复杂的,向纵深方向发展即是其中的一种。纵深思维能从一般人认为不值得一谈的小事,或无需再作进一步探讨的定论中,发现更深一层的被现象掩盖着的本质。其思维形式的特点为:从现象入手,从一般定论入手使思维向纵深发展。

也举一个例子:“全民经商”的忧思。

某校园近一时期卖夜宵的摊点增多,尤其是简单的风味小吃“油炸臭豆腐干”的摊点多了起来。对这种现象可以初步分析如下:

(1)其原因大致有二:一是校食堂分组承包,引进了竞争机制;二是教职工中有人“下海”,家属或其本

人业余“练摊”。

(2)其结果大致有二:一是给教师、学生的生活提供了一定的方便;二是增加了摆摊者的收入,改善了他们的家庭经济状况。

把思维再沿纵深方向发展下去,得到以下结论:

(1)摊位增多,导致僧多粥少。以卖豆腐干为例,全校1500名学生,假设每人每天吃4块,每块盈利2分钱,总利润为120元,若独家经营,即使将利润降至1/3,每晚也可获利数十元。但现在已多达七八家。理想状况下平均盈利不过十来元,实际状况呢,“油炸豆腐干”不过是风味小吃,无论谁多么喜好,也不会每天必吃几块的。如此算来,每个摊点每天实际利润不过数元。

(2)教师职工“摆摊”,对教学、工作有干扰。每晚摆摊,虽有收入,但人的精力毕竟有限,故此难免顾此失彼,以一个晚上的学习和休息时间换取区区数元,是否得不偿失?

(3)“摆摊”对“教书育人”有潜在干扰。有学生在作业中写道:看见老师在讲台上的身影,就难忘记晚间接校园内摆摊的身影,课实在听不下去。

(4)校园的范围是有限的,其实,深圳、海南的地盘也有限,人家都下海,你赚我的,我赚你的,势必“挤成一团”,最终不如不下海。

(5)人生抉择,一是另辟蹊径,“无限风光在险峰”;一是坚守教学科研阵地,“风物长宜放眼量”。

通过校园内简单的事例,从现象入手,其思维特点是以两步“测算”完成论证,(一是摊点越多,则每个摊点收入越少;二是时间的投入与不过数元的对比),思维的轨迹显示了“透过现象看本质”的纵深发展特点,分析的过程很有说服力。

三、多向思维训练

本训练的目的在于培养对问题作多向思考的能力,培养能主动灵活地转换问题的思考角度的能力。多向思维是指思维轨迹的多向发展,即能主动灵活地转换问题思考的方式,从每个角度对问题展开立体分析,在思考问题时,能摆脱传统思维定式的约束。这样分析问题可以从多角度入手,再选择最佳的角度。

请看《“0”的遐想》一文中体现的思维轨迹:

(1)“0”是一无所有,荒凉而神秘,但在改革者眼中,它又是待开垦的处女地。

(2)“0”没有质量,没有体积,只有位置。“万丈高楼,平地起”,任何伟大的事业,无不是从无到有,从小到大,以“0”为起点的。

(3)“0”时分界线,右为正,左为负,以“0”为界,一东一西,一南一北,一前一后,一左一右,两个方向,两条道路,两种前途,差之毫厘,谬之千里。

(4)“0”虽然可大可小,但绝非可有可无。在数学王国的三维空间里,它极其活跃而又变化无穷,犹如一个充满生命活力的小精灵。

(5)在生活中,我们每个人都应该以“0”为友,时时牢记“千里之行,始于足下”,只有时时以“0”为新的起点,才能不断摆脱历史因袭的重负,才能在人生旅途上轻装前进。

经过这样的多角度思考,就可以对“0”的联想有充分把握了。

四、综合思维训练

本训练的目的在于培养综合思考问题的能力,培养与他人交流思想的能力。

高水平的语言表述需要强有力的综合论证能力。它突出地表现在两个方面:一是能从看似针锋相对、完全对立的观点中看出彼此之间深层次的互补关系;二是能调动多个不同角度对同一命题展开讨论,并分别得出一致的结论。因而,具有很强的说服能力。应用到现实生活中,综合思维是论辩、交谈、讨论、商榷、谈判过程中雄辩式立论的思维主体方式。可以说是多种思维方式的综合。

逆向思维、纵深思维、多向思维这三项思维训练,其训练侧重点虽各有不同,但其目的却基本一致,都在于通过拓展思维轨迹的宽度、深度和辐射度,以发现新的论点、论据,新的论证角度和论证方式,在某种意义上,可以统称之为“发现性思维”,它们注重训练的是思维过程,在于培养“发现”能力和“标新立异”能力。综合思维与之相比,侧重训练的是思维的终结环节,即“发现”已经完成,现在需要对所发现物进行论