

offcn 中公教育

公考面试题型专项突破必备教材

面试题型专项突破系列

人际关系题



李永新◎主编

精讲人际题型 轻松掌控高效答题方法
剖析经典案例 提升“个性化”作答水平

套

路的图书

1460元名师课程+500元面授课程优惠+99元网校代金券+6项资料免费下载+1本面试通关教材

人民日报出版社

offcn 中公教育
给人改变未来的力量

公考面试题型专项突破必备教材

面试题型专项突破系列

人际关系题

李永新 主编

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试题型专项突破系列. 人际关系题 / 李永新主编

—北京: 人民日报出版社, 2014.11

ISBN 978-7-5115-2856-8

I. ①面… 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(2014)第 255831 号

书 名: 面试题型专项突破系列·人际关系题

作 者: 李永新

出 版 人: 董 伟

责任编辑: 段亚丽 梁 莹

封面设计: 中公教育图书设计中心

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 65369512 65369509 65369510

邮购热线: (010) 65369530 65363527

编辑热线: (010) 65369511

网 址: www.peopledaily.press.com

经 销: 新华书店

印 刷: 大厂回族自治县聚鑫印刷有限责任公司

开 本: 889mm×1194mm 1/32

字 数: 230 千字

印 张: 8

印 次: 2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-2856-8

定 价: 30.00 元

如有质量或印装问题, 请拨打售后服务电话 010-82838515

中公教育核心研发团队

李永新 中公教育首席研究与辅导专家

毕业于北京大学政府管理学院,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,对中央国家机关和地方各级公务员招录考试有着博大精深的研究,极具丰富的公务员考试实战经验。主持并研发了引领公考领域行业标准的深度辅导教材系列和辅导课程、专项突破辅导教材和辅导课程,帮助无数考生成就了梦想,备受考生推崇,是公考辅导领域行业标准的开创者和引领者。

张永生 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育资深专家与顶级辅导教师,多年来潜心致力于公务员考试的教学研究,参与编写了中央国家机关及地方各级公务员录用考试深度辅导教材,教学中认真负责,因材施教,实现了考生的高通过率,成为深受考生信赖的实力派讲师!

邓湘树 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学博士,曾在组织部门工作多年,熟悉公务员考试录用工作,对中央国家机关和各省公务员考试有博大精深的研究,具有丰富的公务员考试面试经验。辅导课程思路清晰,条理清楚,深入浅出,幽默生动,深受广大学员欢迎。

刘辉籍 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员。教授,享受国务院特殊津贴,从事教学及教育管理年工作多年。曾长期担任国家公务员职务、市级公务员招考面试考官,深入研究公务员面试考试,其先进的教学思想和丰富的教学经验深受广大学员欢迎。

刘彦 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育首席研究与辅导专家,面试研究院院长。对于面试理论与人才培养有独到的见解。善于在看似复杂的现象中抓住问题的本质,推崇培训中人生体悟重于道理说教的培训理念。丰富的人生经历、独特的处世理念给学员以人生智慧的启迪。

李琳 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员,对公务员考试有系统深入的研究,对公务员考试命题趋势有着准确的把握。在授课过程中更注重提升学员基本能力,帮助无数考生在考前短期内大幅提升,最终在面试阶段脱颖而出。

张红军 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学院博士,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,对中央国家机关和地方公务员面试有深入的研究,讲授深刻、系统、精彩,深受考生欢迎。

郑 义 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员,高级政工师、作家,松花江文化讲坛客座教授,领导干部公选首席辅导专家,公务员申论、结构化面试、无领导小组讨论面试首席辅导专家,申论、面试教师培训师。发表专著及文章 300 多万字,有近 30 年领导工作经历和参与《申论》判卷、面试主考、副考官的经历,高深的文化功底和丰富的阅历,使得公务员面试、领导干部公选面试课、申论课独具风格和魅力,深得考生好评。

王学永 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学院公共管理硕士,理论基础扎实。有着丰富的备考经验和技巧,特别是对公务员面试有深入的研究,将理论与实战很好地结合起来,形成了最新成果,能让学员在备考过程中得到显著提高。

李 文 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育研究与辅导专家,面试研究二院院长。对中央国家机关和地方公务员考试有深入研究,主讲面试理论。注重对学生能力的培养,讲解知识深入浅出,条理清晰,具有丰富的教学经验和授课艺术。

邵晓玲 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育资深研究与辅导专家,在长期的公务员面试教学 and 实践中积累了丰富的面试知识和教学经验,教学严谨,条理清晰,授课生动幽默,让考生在学习中获得知识,快速成长,快速突破。

段 超 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育面试高级 VIP 班主讲老师。在授课过程中,善于用哲理故事讲解深刻道理,善于用名言警句传授答题思路,用幽默风趣调动学习气氛,由浅入深,举一反三,帮助学员成功赢得面试。

杨国平 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育研究与辅导专家,对中央及地方公务员考试有深入的研究,具有深厚的公务员考试备考辅导经验,授课幽默、风趣,方法多样,对于申论及面试理论等知识的讲解深入浅出。

赵九洲 中公教育资深讲师

中公教育面试资深教师,面试研究院院长助理。多年来致力于公务员面试的教学与研究,参与了 VIP 班特训班等各类大型公务员面试授课工作与讲义教材的编撰。在教学中充分体现了个性化辅导、针对性强的特点,深受广大考生欢迎。

中公教育研发团队其他成员介绍详见: www.offcn.com

夯实面试基础理论 快速提升作答水平

专项备考已成为面试一次通过的必然选择

从目前的公务员面试考查趋势来看,“干什么,考什么”成为面试命题的基本原则,在结合部门的特点和职位职能特征的基础上,命题人会从个性特征、真实能力和品德修养等角度考查考生,全方位地了解考生的思维方式、能力结构、行为习惯、性格特点等是否与职位精准匹配。

在公务员面试的具体实践中,要实现对考生能力的全面考查,对考生进行准确评价,面试试题是重要的工具,是达到面试目的的关键要素。如何在短时间内掌握各类面试试题的作答方法,实现对面试题题的精准掌握,是考生备考公务员面试面临的最大挑战,也是中公教育专家团队在课程研发、教材编写上努力突破的重点。总结多年的授课经验,我们认为,专项备考是公考面试一次通关的必然选择。所谓“专项备考”旨在全面梳理公务员面试考查要素和解题方法,优化知识结构,由易至难地系统讲授,使应试者在循序渐进的学习过程中提升对考试的理解和认识水平,夯实基础,掌握方法与技巧,提升实战水平。

而要想进行专项题型的备考,就需要一套针对专项题型突破的图书进行辅助学习。然而,目前市面上,尚没有针对公务员面试各种题型而编写的专项备考图书。因此,中公教育专家团队从考生需求出发,围绕考生必须掌握的面试知识要点和要领、重点考查的几大题型,整合

中公教育独创的“专业专项”课程的授课精华,精心编写了 2015 最新版专项题型突破系列丛书,包括《综合分析题》《组织管理题》《情景应变题》《人际关系题》《自我认知题》《面试新颖题》,六本教材。对综合分析题、组织管理题、情景应变题、人际关系题、自我认知题、面试新颖题六大题型,进行了深刻论述和深入浅出的讲解。

为更契合考生的备考习惯,在本书编撰过程中,我们始终坚持凸出“实用性和高效性”的原则,无论在内容编排上,还是版式设计上,都做了很多精心设计。具体特色如下:

理论·技巧·真题,复习备考一步到位

公务员面试信息零散、知识繁杂,内容众多,要想在最短时间内,实现对六大题型的专项突破,不仅需要扎实的面试基础理论作支撑,还需要掌握一定的解题技巧,并配以必要的真题练习。为此,我们在进行内容编排时,遵循“感知——理解——巩固——运用”的一般教学规律,按照“基础理论——高分策略——例题精讲——专项突破”的顺序对内容进行编排,逐渐形成了以考试形式为“经”和以考试内容为“纬”的完备体系。

强调答题关键点,突出个性化答题

区别于标准化的笔试竞争,面试是一种差异化的竞争。目前,大部分考生虽然经过所谓的精心准备,但由于受到一些低水平资料的误导,背诵了大量的模板和套路,对于题目的回答千篇一律、乏善可陈,形成千人一“面”的局面。在此情况下,胜利的关键不是达到标准,而是超越对手、脱颖而出。因此,面对同样的面面试题,不仅要求考生在答题内容上要结合具体职位,符合招考部门的职位要求,在答题结构上也要做到逻辑清晰、层次分明,这就要求考生在答题中要善于运用要

点式答题。然而,很多考生在答题时,由于面试思考时间有限,准备不充分,导致在答题中普遍存在思路不清晰、层次不明确、要点不突出、阐述不深入的问题,为帮助考生在最短时间内把握每类题型的作答要点,本系列丛书不仅对各种题型的基础理论、解题技巧和方法进行了详细的讲解,而且还重点强调了不同题型的答题关键点,让考生真正实现个性化答题和非模式化答题。

真实案例,深入浅出,增强可读性

目前,面试教辅类图书普遍存在理论性太强、内容枯燥的弊端,为避免这一弊端,增强图书的可读性,我们大胆打破传统的教材编写习惯,在具体题型的讲解中,引用了大量生动、有针对性的辅助案例,突出案例在学习和领悟中的作用,以生动的内容,全面系统地引导考生内化能力,回归面试本质。通过案例再现,考生能够更准确地理解,在真实的公务实践中,如何准确运用政府思维,更全面地认识问题;如何有效协调人力、物力各种资源,有效组织活动;如何正确应对公务实践中的突发事件,做到不越位、不缺位;如何处理好与领导、同事、下属、其他单位(部门)、亲朋的关系,构建和谐的人际关系网;如何深入发掘个人优势,将自身优势与报考职位的招考要求相结合,做最适合职位的那个人。

分册设计,满足考生不同学习需求

由于个人知识储备、能力的不同,不同的考生对每类题型的掌握程度是不同的,考虑到考生的不同需求,为方便考生学习,在装帧设计上,我们按照不同题型,采用分册设计,每类题型,单本成册,分为《综合分析题》《组织管理题》《情景应变题》《人际关系题》《自我认知题》《面试新颖题》,共六本教材。备考时,如果时间充裕,考生可逐本学习

六本教材的内容,全面提升自己的作答水平;如果时间较短,考生可以根据自己对每类题型的不同掌握程度,针对自己最不擅长的题型,认真学习其中的一本,做专项题型突破练习,提高备考效率。

双色分栏设计,重点、难点一览无余

本系列图书对主体内容进行了双色设计,对于答题中的重点内容、答题高分策略等重要内容进行双色标记,方便考生准确掌握答题中的关键环节。在例题精讲部分,为突破很多考生在学习解题方法时普遍存在的“不会用”的问题,我们在版式设计上采用分栏的方式,在侧栏,将答题技巧与参考答案相结合,对参考答案进行了梳理,详细论述答题技巧在面试作答中如何正确使用,实现学以致用。

中公教育专家团队

2014年11月

目 录

第一章 认识人际关系题

第一节 人际交往意识与技巧概述	(2)
一、人际交往意识与技巧概念	(2)
二、人际交往意识与技巧与公务员工作	(2)
三、人际交往意识与技巧在公务员面试中的考查	(3)
第二节 人际关系题概述	(5)
一、题型概念	(5)
二、题型特征	(5)
三、题型分类	(7)
四、高分策略	(8)

第二章 处理与上级关系的人际关系题

第一节 公务员与上级的人际关系处理	(16)
一、场景再现	(16)
二、处理原则	(17)
三、经典案例	(20)
第二节 处理与上级的人际关系题专项提升	(21)
一、例题精讲	(21)
二、专项突破	(22)

第三章 处理与同事关系的人际关系题

第一节 公务员与同事的人际关系处理	(62)
一、场景再现	(62)
二、处理原则	(63)
三、经典案例	(66)
第二节 处理与同事的人际关系题专项提升	(67)
一、例题精讲	(67)
二、专项突破	(68)

第四章 处理与下级关系的人际关系题

第一节 公务员与下级的人际关系处理	(110)
一、场景再现	(110)
二、处理原则	(111)
三、经典案例	(115)
第二节 处理与下级的人际关系题专项提升	(116)
一、例题精讲	(116)
二、专项突破	(118)

第五章 处理与群众关系的人际关系题

第一节 公务员与群众的人际关系处理	(140)
一、场景再现	(140)
二、处理原则	(141)
三、经典案例	(144)

第二节 处理与群众的人际关系题专项提升	(145)
一、例题精讲	(145)
二、专项突破	(147)

第六章 处理与其他部门(单位)关系的人际关系题

第一节 公务员与其他部门(单位)的人际关系处理	(190)
一、场景再现	(190)
二、处理原则	(191)
三、经典案例	(194)
第二节 处理与其他部门(单位)的人际关系题专项提升	(195)
一、例题精讲	(195)
二、专项突破	(196)

第七章 处理与亲友关系的人际关系题

第一节 公务员与亲友的人际关系处理	(216)
一、场景再现	(216)
二、处理原则	(217)
三、经典案例	(220)
第二节 处理与亲友的人际关系题专项提升	(221)
一、例题精讲	(221)
二、专项突破	(222)

公务员考试面试面授课程辅导简章	(241)
中公教育·全国分校一览表	(242)

第一章 认识人际关系题

第一节 人际交往意识与技巧概述

一、人际交往意识与技巧概念

人际交往意识与技巧实际上即人际交往能力。人际交往包括与他人的沟通以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动。

人际关系也被称为“人际交往”。包括亲属关系、朋友关系、同学关系、师生关系、雇佣关系、战友关系、同事关系及领导与被领导关系等。在公务员的日常工作中,常见的人际关系包括与上级的人际关系、与同事的人际关系、与下属的人际关系、与兄弟单位(部门)的人际关系、与群众的人际关系以及与亲友的人际关系。

人际关系是人与人之间在物质交往和精神交往中产生的一种心理关系,它主要表现在人与人之间在交往过程中关系的深度、亲密性、融洽性和协调性等心理方面联系的程度。公务员的服务宗旨、公仆意识、人本原理等都是一种意识与态度。而这种意识树立的牢固与否,这种态度的优与劣,都直接影响着人际关系的质量。

二、人际交往意识与技巧与公务员工作

人际关系的好坏直接关系到工作质量的好坏,公务员职位的特点就是要跟领导、同事和群众等群体打交道。因此,巧妙地处理好人际关系,不仅是圆满完成公共管理、公共服务的必要条件,同时也是考生公务员基本素质的直接体现。

美国著名学者卡耐基说:“一个人事业上的成功,15%靠他的专业技术,85%靠他的人际关系和处世技巧。”这句话同样适用于公务员。人际关系在工作交往中也起着非常重要的作用,是否拥有良好的人际关系,是否能恰当处理工作中的人际交往是一个人能否取得职场成功的关键因素,掌握人际交往技巧,显得非常必要。对于公务员亦是如此,只要开展工作,就要和同事、领导、下属人员发生联系,就存在人际

关系处理的问题,就需要协调好各方人际关系。如若没有良好的人际交往和有效的沟通、协调能力,事业的成功、组织的发展、公共服务与管理目标的达成,将成为“空中楼阁”,甚至“功败垂成”“功亏一篑”。

对于公务员来说,具有良好的人际关系更是意义非凡。我们国家公共管理的四大任务是宏观控制、市场调节、公共管理与公共服务,而这些伟大使命的完成,需要公务员处理好人际关系,最重要的一点是要在实践中不断提高现代人际关系技能,掌握以下五个方面的能力是必要的:一是有效沟通能力。公务员对外要与有关的组织和人员进行联系接触,对内要联系上下级和同级,有效沟通才能与别人达成共识,工作效率才能得到更大的提升。二是人际融合能力。“己所不欲,勿施于人”,人际融合能力关键要有包容性,这样人际间的适应性和合作的主动性就会增强,有利于组织目标的实现和任务的完成。三是环境辨析能力。公务员面对的人际环境瞬息万变,交往的对象亦有不同的情况。这就需要公务员在人际交往中审时度势,通过情境变化、情势变化做出合乎时宜的判断。四是团结协作能力。公务员要注意建立和维持自己与他人、团体的关系,积极参与组织的合作、协调活动,培养良好的团队精神。五是处理人情能力。处理好人情最重要的是要在规则范畴和法治轨道上合理对待人情,注意人际关系的原则性与灵活性,做到既要合乎人情事理,又不为人情丧失原则。

三、人际交往意识与技巧在公务员面试中的考查

随着公考的进一步完善和深化,提高入职队伍的准入机制,在公考中对人际交往意识与技巧的考查也越来越明显。人际交往意识与技巧作为公务员面试九大测评要素之一,其地位不容小觑。在国家、省市公务员、事业单位等面试中,主要考查人际交往意识与技巧的人际关系题几乎年年都出现。

真题示例

1.同事对你有看法,你将如何处理?追问:你认为同事之间可以成为朋友吗?(2014年1月14日国家公务员外交部面试真题)

2.单位领导安排你和同事小王共同完成一项任务,但在合作期间,有跳槽打算的小王为了准备其他单位的公开招聘而无心工作,项目进程一度受阻。而最终小王未被其他单位录用,同事们又非议不断,导致小王情绪异常低落,领导也因为不满意工作进度而批评了你们,此时,你该怎么办?(2014年2月20日国家公务员海关系统面试真题)

3.为了密切联系群众,单位派你和小王下乡与群众“同吃同住同劳动”,小王因生病,提前回来。群众不满,议论纷纷,你怎么办?(2014年6月12日上午福建省公务员面试真题)

以上三道真题,仅仅是我们从2014年部分地区公务员面试中随机抽取的一小部分人际关系题,因此,作为有志于进入公职队伍的广大考生,必须要具备一定的人际交往意识与技巧。

从近几年的面试趋势来看,人际关系类试题数量呈现增长趋势,且命题结构内容与题型都有了一定的变化:

从对考生能力考查的视角看,呈现出综合考查多项能力的特点。不仅考查考生处理各类人际关系的操作能力,更重视评价考生人际关系意识与态度;不仅考查考生在常态下处理人际关系的技巧与方法,更注重考查考生在压力情景下的应变能力;不仅考查考生的人际交往意识与技巧,更注重考查考生是否具备应对社会管理、组织活动、职位匹配等方面的人际交往意识与技巧。

从命题的形式上看,已由以往那种处理各类人际关系的单一题型向复合题型转化,诸如:人际关系与情境压力,人际关系与知识理解,人际关系与职位匹配,人际关系与计划组织活动,人际关系与社会现象综合分析等等。这对考生的综合素质、综合能力的要求更高了。即便是单一关系处理试题,题中给出的矛盾对象也更多,矛盾冲突也更多元、复杂。同时你需要解答的问题已不只是一个了,有的题有两个甚至三个。再者问题设置更灵活,更具有隐蔽性、迷惑性。

从出题技巧上看,题型多样化。有考生答题、有情景还原描述题、有结合考生与考官特定角色相互交流对话题,有现场讲话、演讲题,有形式上是知识理解、情景处理、计划组织活动等类型,但内容上是人际关系题,答题时务必用各类题型的答题形式,同时融入人际关系的内容,这样更能评价考生的综合运用能力。试题附加条件越来越多,越来越隐蔽,陷阱也愈来愈多。因此,人际交往意识与技巧可以说是作答好人际关系类试题的敲门砖。

第二节 人际关系题概述

一、题型概念

人际关系题就是在公务员面试过程中,对考生人际间的适应、人际合作的主动性、处理人际关系的原则性与灵活性以及对组织中权属关系的意识(权限、服从、合作、协调、指导、纪律、监督)等方面进行考查的一类题型。

根据人事部关于印发《国家公务员通用能力标准框架(试行)》(2003年11月18日)规定,人际关系题主要考查考生以下方面:

- 1.有全局观念、民主作风和协作意识;
- 2.尊重他人,善于团结和自己意见不同的人一道工作;
- 3.坚持原则性与灵活性相结合,营造宽松、和谐的工作氛围;
- 4.能够建立和运用工作联系网络,有效运用各种沟通方式。

人际关系题一直是中央国家机关和地方各级公务员面试必考的一类题型,主要考查考生处理冲突的能力、建立关系的能力、说服与影响他人的能力、团队合作与协调的能力、倾听与沟通的能力等。

二、题型特征

(一)公务性

公务性,即重点考查人际交往意识与技巧的情境性问题中的人际