

面试专项突破教材

本书适用于国家及各省市公务员、事业单位、招警、村干部、军转干招考

2010

中公版



中公教育

人际关系篇

李永新

主 编

张永生 邓湘树 吴红民

田亚东 李 琳 刘 彦

于天笑 张 晗 刘辉籍

编 著

全国首套拥有售后服务的辅导教材

售后服务网址: bs.offcn.com

汇聚中公教育专家团队集体智慧的精品力作
深度解读各类经典题型 各个击破的专项突破教材
全方位提高公考面试能力和成绩的专项突破教材

人民日报出版社

责任编辑：宋秋云
总策划：中公教育
封面设计：中公教育

全国首套拥有售后服务的辅导教材

售后服务网址：bs.offcn.com

人气火爆的职考家园

实时更新的免费资料

即时专业的在线答疑

迅捷权威的辅导资讯

丰富多彩的公考活动

方便快捷的图书商城

面试专项突破教材

专项突破之 人际关系篇

专项突破之 计划组织篇

专项突破之 情景处理篇

专项突破之 知识理解篇

专项突破之 社会现象篇

专项突破之 职位匹配暨想象篇

专项突破之 寓言哲理故事解析篇

OFFCN 中公教育
www.offcn.com

图书售后服务卡

提供全面、时效、专业的公务员考试资料与信息

免费使用

享最新团队上课资源 购正版书 获赠增值服务

教材升权卡使用说明

1. 登陆中公图书售后服务网站 (bs.offcn.com)，免费注册用户；
2. 注册登录后，进入网页右上方“用户中心”，点击左侧“自助升权”，输入卡号、密码即可完成升权操作；
3. 升权后重新登陆，此时该用户即具有本卡对应的阅读权限；
4. 卡号前四位是小写字母，其他为纯数字；
5. 咨询电话：010-51657186。



23.00



ISBN 978-7-80208-870-2



总定价：154.00元

2010

·公务员面试专项突破教材·

人际关系篇

·专项突破教材·

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试专项突破教材. 人际关系篇 / 李永新等编著. —北京:

人民日报出版社, 2009.9

ISBN 978-7-80208-870-2

I. 面... II. 李... 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(2009)第 167348 号

书 名: 面试专项突破教材·人际关系篇

出 版 人: 董 伟

作 者: 李永新

责任编辑: 宋秋云

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 65369512 65369509 65369510

邮购热线: (010)65369530

编辑热线: (010)65369524

网 址: www.peopledailypress.com

经 销: 新华书店

印 刷: 北京北中印刷厂

开 本: 889×1194 1/32

字 数: 980 千字

印 张: 45

印 次: 2009 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-80208-870-2

总 定 价: 154.00 元

作者简介

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，具有极其丰富的公务员考试实战经验，对中央国家机关和各省公务员招考有博大精深的研究，主持研发自成体系、独具特色、效果显著的公务员考试辅导课程和全系列教材。讲授深刻、系统、精彩，极受考生欢迎。

张永生

中公教育首席研究与辅导专家。中公教育资深专家、顶级辅导教师。多年来潜心致力于公务员考试的教学研究。参与编撰了中央国家机关及各省公务员录用考试专用教材，实践中充分体现了培训针对性强、真题命中率高的特点。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院博士，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招考有博大精深的研究，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。

吴红民

中公教育首席研究与辅导专家。北京大学政府管理学院硕士，对申论和面试有系统深入的研究，具有丰富的教学经验和授课艺术，是中公教育研发团队核心成员，参与编写中公教育全系列教材，对公务员考试相关科目的研究具有强大的独创性。

田亚东

中公教育首席研究与辅导专家。在人事部门工作十二年，潜心研究公务员考试达九年时间，为业内顶级专家，在申论和面试方面取得多项研究成果，极具个性思维和强大的研发能力。教学经验丰富，授课严谨，引经据典，课堂控制力强，善于沟通，激情磅礴。一直深受学员欢迎与推崇，人称“魔力老师”。

李琳

中公教育首席研究与辅导专家。硕士,对行政职业能力测验和面试有系统深入的研究,授课严谨、幽默,是中公教育研发团队核心成员,参与编写中公教育全系列教材,对公务员考试相关科目的研究具有强大的独创性。

刘彦

中公教育首席研究与辅导专家。北京大学物理学硕士,执教多年,积累了丰富的教学经验,对行政职业能力测验及面试辅导造诣颇深,善于用简单方法解决看似复杂的问题,参与出版了人民日报版公务员考试系列用书,讲授生动,幽默,倍受学员推崇和欢迎。

于天笑

中公教育首席研究与辅导专家。法学硕士,副教授。毕业于中国青年政治学院,在高校从事法学教学工作12年,教学经验丰富,注重学生能力培养,知识讲解深入浅出,深受学生欢迎。

张晗

中公教育首席研究与辅导专家。美国哥伦比亚大学政治科学硕士,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,从教多年,积累了丰富的教学经验,讲课幽默生动,深入浅出,备受学员欢迎。

刘辉籍

中公教育资深研究与辅导专家。全国特级教师,教授,享受国务院特殊津贴,从事教学及教育管理工作多年。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,对面试教学作出重大革新,其先进的教学思想和丰富的教学经验深受广大学员欢迎。

其余作者介绍详见 www.offcn.com

前 言

面试考什么？

“千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金”。公务员面试紧张而激烈，充满神秘和挑战。公务员面试考查的是考生良好的道德修养，扎实的工作能力，丰富的工作经验，全面的知识体系，良好的逻辑思维，流畅的语言表达，自信从容的个性。在考试内容上，它涵盖了人际关系、计划组织、情景处理、知识理解、社会现象、职位匹配、演讲致辞等方面的知识，可以说是点多面广。这是知识与能力的碰撞，激情与从容的融合，感性与理性的对接，对考生的要求更高、更直接、更具有挑战性。优秀的考生能够驾轻就熟，从而“指点江山、激扬文字”，最终圆梦公考；而大部分考生却因理不清头绪、抓不住重点、握不住方向，以致折戟沉沙，扼腕叹息，只好从头再来。

考生要什么？

“衣带渐宽终不悔，为伊消得人憔悴。”每一个进入公务员面试的考生，心中都揣着追求和梦想。而为了能够顺利走过面试这条钢丝绳，每位考生可以说是全力以赴、殚精竭虑。但是很多考生复习没有章法，学习没有方向，训练没有体系，因此都希望找到能够帮助自己真正提升面试能力的书籍，能够在短时间丰富自己的知识体系，提高逻辑思维能力，提升自己的语言表达能力，使自己真正做一个面试的“渔”者，将面试考场的制胜法宝一网打尽，而不仅仅是简单的背诵几个解题方法，捉几条小小的“鱼”。从而能够真正思接千载，视通万里，厚积薄发，笑傲考场。

我们有什么？

“工欲善其事，必先利其器。”十年开拓，十年融合，十年积淀，这套系列丛书就是我们十年的锻造磨砺出的一把宝剑。为了满足广大考生对面试书籍高质量、高品位的要求，为了真正帮助广大考生成就未来，圆公务员的梦想，我们中公教育团队以深厚的面试培训专业功底，敏锐的考试动态把握能力，无可比拟的创新意识，编写出版了《中公教育2010年面试专项突破系列教材》。《面试专项突破教材》凝聚了我们中公团队的心血和智慧，见证了我们“全国公考培训第一”品牌的实力和创新精神！也填补了国内公务员面试培训专项突破教材的空白！

《面试专项突破教材》不是闭门造车的“应试”之作，也不是隔靴搔痒的拼凑之文，更不是“扯虎皮做大旗”的官样文章。它是我们长期“摸爬滚打”在面试培训第一线专家智慧的结晶，是经过反复探索、研究面试考生实际需求而逐渐成熟的面试培训力作，是融合与创新的一个典范。它包括《人际关系篇》、《计划组织篇》、《情景处理篇》、《知识理解篇》、《社会现象篇》、《职位匹配暨想象演讲篇》、《寓言哲理故事解析篇》，共七本教材。本系列教材至少有三大亮点与优势：

素材丰富、知识性强是本系列专项教材的主要特点。本套教材针对面试考生在短时间内抓不住知识要点复习或者是无书可看的问题，围绕考生必须掌握的面试知识要点和要领、重点考察的几大类型进行深刻论述和深入浅出地讲解。一册在手，良师益友，本套专项教材极大地丰富了考生的相关面试知识，夯实了面试基础环节，使考生能够厚积薄发、有的放矢，从而促使考生真正能够手持这把宝剑在面试考场上披荆斩棘。

思路清楚、逻辑性强是本系列专项教材的另一个特点。俗话说：“不明脏腑经络，开口动手便错！”针对考生在答题中普遍存在思路不清晰、层次不明确、要点不突出、阐述不深入的毛病，本套教

材通过专题解剖“麻雀”，精妙分析典型试题，帮助考生拓宽答题思路、理清面试脉络、领悟面试精髓，使考生真正达到“运用之妙，存乎一心”的最高境界。

情景还原、高效实用是本系列专项教材的第三个特点。本系列教材采取还原公务员实际工作情景的方法，让考生真正明白掌握相关知识的重要性和必要性。列举的真题解析和模拟试题都是最有代表性、最有时效性的题目。最专业的解析，最到位的点评，能够全面提升考生的思想认识和语言魅力。一书在手，应有尽有。本套教材是中公李永新团队智慧的共同结晶，是广大考生的真正福音和精华读本。

您还等什么？

一步领先，步步领先。目前的面试已经不再是单纯的靠气势靠技巧取胜了，越来越注重综合素质的考察，看重的是考生的内功。没有相当知识的积累和储备，没有实践工作能力的全面提升，应对面试就会成为无源之水，无本之木。我们集十年研究成果，为您呈现这套面试专项教材，帮助解决在面试中存在的知识与能力瓶颈，您还犹豫什么？意念之间，您就会改变自己的人生轨迹！

“千金之裘，非一狐之腋；庙廊之材，非一木之枝”。我们还需要继续努力，不断修正、不断完善我们的课程体系。这一切，都是为了这份爱心，出于一份责任！“待到山花烂漫时，她在丛中笑”。也许，我们只是默默摆渡的船夫，但我们见证和分享着面试学员到达彼岸的进步、成熟和快乐。

在本书的编写过程中，尽管我们已经尽心、尽力、尽责，但书中难免存在失误和有待商榷之处，恳请读者批评指正。

中公教育研发团队

2009年9月

目 录

前言	(1)
第一章 公务员人际关系概述	(1)
第一节 公务员处理好人际关系的重要性	(1)
第二节 人际关系类题型在公务员面试中的权重	(6)
第三节 公务员处理人际关系的基本原则	(8)
第四节 公务员处理人际关系的基本类型	(17)
第二章 公务员与领导人际关系的处理	(21)
第一节 公务员与领导人际关系的原则	(21)
第二节 公务员与领导人际关系的具体案例	(23)
第三节 公务员与领导人际关系类试题解析	(28)
第三章 公务员与同事人际关系的处理	(42)
第一节 公务员与同事人际关系的原则	(42)
第二节 公务员与同事人际关系的具体案例	(48)
第三节 公务员与同事人际关系类试题解析	(52)

第四章 公务员与下属人际关系的处理	(65)
第一节 公务员与下属人际关系的原则	(65)
第二节 公务员与下属人际关系的具体案例	(70)
第三节 公务员与下属人际关系类试题解析	(73)
第五章 公务员与群众人际关系的处理	(84)
第一节 公务员与群众人际关系的处理原则	(84)
第二节 公务员与群众人际关系的具体案例	(87)
第三节 公务员与群众人际关系类试题解析	(93)
第六章 公务员与亲友人际关系的处理	(106)
第一节 公务员与亲友人际关系的原则	(106)
第二节 公务员与亲友人际关系的具体案例	(109)
第三节 公务员与亲友人际关系类试题解析	(113)
第七章 人际关系 50 道真题详解	(124)
第八章 人际关系 50 道模拟试题详解	(176)
第九章 人际关系 100 则名言警句	(232)
第十章 人际关系 50 则哲理故事	(238)
中公教育·2010 年强大课程体系	(264)
中公教育·全国分校一览表	(269)

第一章 公务员人际关系概述

第一节 公务员处理好人际关系的重要性

一、人际关系涵义

人际关系是指建立自己与他人、团体的关系。人际关系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。人际关系处理与协调实际上是一种人际交往的意识与技巧。

人际关系也是社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系,属于社会学、管理学、心理学的范畴。故人际关系也被称为“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。

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、同事和群众打交道。因此巧妙的处理好人际关系,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。

(一)人际关系的处理是一种意识、一种态度

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。但由于人是社会动物,每个个体均有其独特之思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观,要建立起对每个人的情绪、生活、工作,甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织关系产生良性影响的人



际关系,需要有一种积极的态度和意识。俗话说,态度决定一切。工作当中人际关系的建立就像是销售员推销产品,开拓市场一样,不主动出击,没有人会买你的“人际关系”。我们要做的工作就是,主动出击,把我们很好地“推销”给同事,求得同事的信任和认可。同时,这个过程也是相互的,它是双方互动的结果,我们在推销自我的同时,也要充分运用影响力的技巧,用自己的诚实和热忱换取对方的诚实和热忱,这样我们就建立了基本的、和谐的人际关系。随着时间的推移,接触的增多,接触面的扩大,人际关系的网状结构自然就形成了。在公共管理、公共服务中,这种人际意识、态度决定了人际交往的过程与活动,制约着人际交往的技巧与方法。它是一种“潜意识”,主宰着人际交往活动的全过程,它是一根“红线”贯穿于人际交往活动的各个环节。我们公务员的服务宗旨、公仆意识、人本原理等都是一意识与态度。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)人际关系的处理是一种过程、一种活动

人际关系是指建立自己与他人、团体的关系,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。通常人际交往有赖于以下条件:(1)传送者和接受者双方对交往信息的一致理解。(2)交往过程中有及时的信息反馈。(3)适当的传播通道或传播网络。(4)一定的交往技能和交往愿望。只有具备了良好的沟通条件才能实现有效沟通,从而建立起良好的人际关系。而这些条件的达成都需要人们参与活动。再者,人际关系的建立一般需要以下几个过程:定向阶段、情感探索阶段、情感交流阶段、稳定交流阶段等。所以说,人际关系处理是一种过程,一种活动。

伟大的管理学家法约尔将管理的职能确定为:计划、组织、指挥、协调与控制。其实,“五职能说”表述的就是五个活动、五个过程。而活动也罢,过程也罢,都离不开人,都少不了人际交往。我们政府机关日常司空见惯的调查研究活动,科学决策活动,思想交流

活动,会议协调活动……你说哪一个不是人际关系处理活动呢?我们公务员只要具有了将每项活动都看成是一项人际交往活动,把每个工作都视为做人的工作,那么,他不但会是一位杰出的公共管理专家、社会活动家,而且更会是一位“润物细无声”的人际交往专家、思想政治宣传家。

(三)人际关系的处理是一种方法、一种技巧

人际交往是人与人的交往,人际关系处理就是沟通协调各种人际关系。然而人的思想是多元的、善变的,正如前人所说是:“人上一百,形形色色”。要协调好纷繁复杂、林林总总的人际关系,不掌握一定的技巧与方法,就等于“盲人骑瞎马——瞎撞”,事倍功半,无功而返。

人们在长期的社会实践和管理活动中,积累了丰富的知识与经验。在人际关系处理中也不乏“金科玉律”,诸如:“正人先正己”、“交人先交心”、“将心比心”、“换位思考”、“伸手不打笑脸人”等等。

搞好人际关系是一门艺术。所有的人都需要不断的学习和实践才能臻于娴熟。公务员要处理好人际关系,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。

二、学习人际关系理论的意义

(一) 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。”

美国著名教育家、管理学家卡耐基一语道出了人际关系的重要意义。人际关系的重要性主要体现在以下几方面:(1)人际关系是人之基本社会需求;(2)人际关系可助人自我了解;(3)人际关系可达到自我实践与肯定;(4)人际关系可用以自我检定社会心理是否健康。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。人际关系是开展工作的依托,在当前的组织中,没有哪个人可以不依靠别人就能完成一切,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,事业的成动、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”。

(二) 我们所处的时代——“超越达·芬奇时代”

被恩格斯称为文艺复兴时期“巨人中的巨人”的达·芬奇,在人类知识的诸多领域都取得了非凡的成就。他不仅是一位天才的画家,并且是卓越的数学家、科学家、力学家和工程师。达·芬奇多才多艺、全面发展。他有着多方面的才能,对人类作出多方面的贡献。他不仅会画画,雕塑,建筑房屋,还会发明武器,设计过世界上第一个飞机、他又是一个医学家、音乐家和戏剧家,而且在物理学、地理学和植物学等其它科学的研究上也很有成就。他道德高尚、举止温雅,且体格健壮、力量过人,据说他一只手就能轻易地折断马蹄

铁。他左右手都会写字、作画,他用左手写的字是反向的,人们只有在镜子里才能看懂。

然而现代社会,随着现代科学技术的迅猛发展,特别是信息科学和信息传播手段的日益发展,当代人类社会的知识总量在质与量、深度和广度、内涵与外延等方面迅猛扩张。有人估计,人类社会的知识总量有 90% 是近 50 年创造出来的。科学知识的专业化、高端化、深度化使得达·芬奇已经永远的成为了那个时代的神话。前人的“才高八斗”、“学富五车”及“单枪匹马”、“单拼独斗”等所谓的“寡人之智”、“匹夫之勇”已经完全不能适应时代发展的需求了。因此,我们应该更重视合作,追求在合作中实现双赢与共赢。

(三)二十一世纪时代的社会主流意识是竞争、合作、共赢

二十一世纪是竞争的时代,二十一世纪也是合作的时代,知识经济时代“物竞天择”、“适者生存”。市场经济的一个重要法则就是‘优胜劣汰’,因而竞争不仅是必然的、而且是必须的。没有竞争就没有活力,没有竞争就无从创新,没有竞争就无法进步,没有竞争社会主义就毫无出路。因此,二十一世纪的各个领域都充盈了竞争的元素,公务员队伍也不例外。当前不少政府机关部门正在紧锣密鼓地推行“末位淘汰制”就足以说明了这一不争的事实。随着国家行政机关体制改革的进一步向纵深推进,可以坚信,这种竞争更会制度化、常态化。然而,二十一世纪更需合作,更需要团队的集体配合,更追求双赢与共赢。“地球村”的雏型化,一体化经济形态的凸现,集团化、集约化、跨国化程度的日趋增强,使得人们更加理性地感悟到合作、共赢的深邃内涵。当今世界各国同舟共济、团结合作,携手抵御金融风暴,就是最好的证明。故而从某种意义上说,合作比竞争更重要,没有合作,竞争难以展开,所谓“孤掌难鸣”、“红花也要绿叶衬”就是这个道理。

“在竞争中合作,在合作中竞争,在竞争、合作中共赢”已经成为二十一世纪的时代主旋律。让我们斗志昂扬地汇聚在以胡锦涛

为总书记的党中央周围,改革创新、开拓进取,演奏起雄浑豪放的竞争、合作、共赢的新世纪中华民族复兴的新乐章。

(四) 人际关系沟通协调能力是公务员必备的九大通用能力之一

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,要求公务员队伍必须在坚持马列主义、毛泽东思想、邓小平理论,认真学习和实践科学发展观,坚持立党为公、执政为民的同时,求真务实、团结拼搏,带领人民一道前进。此外,公共管理的公共性决定了管理的组织性与群体性,行政机关的特殊性与工作纪律的严肃性也决定了公务员务必建立良好的人际关系和掌握有效的沟通协调能力。法约尔指出公共管理的职能是计划、组织、指挥、协调与控制。纵观“五职能说”的每一个环节,哪个环节少得了良好健康的人际关系与有效的分工合作呢?尤其在近阶段,我国正值经济、社会转型期,各种社会、经济矛盾凸显,一方面要聚精会神搞建设,一方面要千方百计促和谐;一方面要扩内需、保增长,一方面要保民生、保稳定。任重道远、困难很多。唯有团结合作、共克时艰,方能力挽狂澜、同舟共济抵达胜利的彼岸。

第二节 人际关系类型题在公务员面试中的权重

我们从2007年—2009年的中央机关、江苏省、山东省(以青岛市为典型)、浙江省(以宁波市为典型)、吉林省、安徽省的国家公务员招考面试题中抽样综合分析发现,人际关系类试题在公务员面试题中所占的比重最高的达39.29%(吉林省),即便最少的也占12.5%(青岛)。就一套试卷而言,每套试卷至少有一道人际关系试题,有的甚至两道。从中央和省市面试命题的走向分析,近年间面