

面试备考手册

中公教育考试研究院

了解面试考试

社区面试考试形式主要为结构化面试。具体内容介绍如下：

一、面试含义

结构化面试，亦称标准化面试，是一种对试题构成、测评要素、评分标准、时间控制、考官组成、实施程序和分数统计等各环节，事先按要求进行规范性设计的面试方法。考官按照预先设定好的一套试题以问答方式同应试者当面交谈，根据应试者的言语、行为表现，对其相关能力和个性特征作出相应的评价。面试中，一个题目可能包括一个或者几个测评要素，考官按照考生在回答问题中反映出的各种能力也就是测评要素打分，最后将所有测评要素的得分相加得出考生的面试分数。

二、面试特点

结构化面试的特点，主要体现为“结构化”、“标准化”。

◆测评要素结构化

一方面体现在测试什么、用什么题目测试要根据测试前所做的工作分析来确定，并按一定的顺序及不同分值比重进行结构设计；另一方面在测评要素下面明确测评要点，即观察要点，测评要点下面是测试题目，每个测试题目都有出题思路或答题参考要点供考官评分时参考。

◆测评标准结构化

它突出地表现在要素评分的权重系数有结构，每一测评要素内的评分等级有结构，应试者最后的面试成绩是经过科学方法统计处理的。作为对考官评分科学性的估量及对考官打分公正性的监督，还可以设标准差一项，看每一位考官打分与标准分的离散度。

◆面试程序及时间安排结构化

结构化面试是严格遵循一定的程序进行的，具体包括面试候考、进入考场、主考官宣读指导语、主考官提问（或者应试者阅读试题），应试者回答问题、考官独立评分、考务人员进行计分等步骤。

结构化面试具有内容确定、程序严谨、评分统一、形式活而不乱等特点。从近年面试实践经验上看，其测评的效度、信度较高，比较适合规模较大，组织、规范性较强的录用、选拔性考试，因此，结构化面试已经成为目前公务员录用面试的基本方法。

面试实用知识指导

一、面试应试总技巧

◆答题时要注意语气慷慨陈词，语调有起伏

在结构化面试时，考生可以像演讲一样阐述观点，注意语调的抑扬顿挫，声音洪亮、清晰，富有激情，充满自信，能引起考官的共鸣，同时能体现一个朝气蓬勃的精神面貌，让考官觉得该考生是一个能让别人从心底感动的人。

◆用适当的手势、表情等肢体语言配合回答问题

手势、表情等肢体语言可以适度地使用，能够起到无声胜有声的效果，使考生的回答更富有感染力，特别是适当的微笑能够拉近与考官的距离，并且能够体现自信和从容的状态，同时，答题时尽量能与考官进行眼神交流，表现出对考官的尊重，获取考官的好感。

◆回答问题时，可以适当使用一些经典的名言警句

在面试回答问题时，适当地使用名言警句，可以起到画龙点睛的作用，使自己的观点和论证更具有说服力，让考官觉得考生知识渊博、思维严谨，以及具有较好的语言组织能力。但值得注意的是，名言警句不可以使用泛滥，更不可误用，否则会适得其反。

◆注意把握面试原则

实事求是原则、全面系统原则、轻重缓急原则、科学表态原则是面试的重要原则。在不顺利情况下认识分析问题，要用到扬弃的原则，就是改进不足，发扬优点。

二、综合分析能力

(一) 概述

所谓综合分析能力就是从整体上把握事物，把事物视为多层次、多方面、多阶段相互联系的整体，对各部分和各要素进行周密的分析，把有内在联系的要素归结起来，从整体上真正认识客观事物。

结构化面试中，通过对考生综合分析能力的考查，判断考生思维是否敏锐、严密，能否系统、全面、准确地分析事物，能否透过现象看本质。同时还要认清事物，找出解决问题的办法。正因为如此，在结构化面试中，对相关问题能力的测试不单单停留在分析问题寻找原因的层面上，往往还伴随着对解决问题能力的考查。

考查综合分析能力的题型包括时政类（社会现象类、公共政策类）和哲理类。

【例题 1】随着生活水平的提高，技术手段的飞跃发展，商品的买卖转移到网络平台来，众多网上商城也映入我们的眼前。对网上商城，你怎么看？

【例题 2】习近平说：幸福不是毛毛雨，幸福不是免费午餐，幸福不会从天而降。人世间的一切成就、一切幸福都源于劳动和创造。请谈谈你对幸福的看法。

点拨：

在考官评分考核表中，对于考查综合分析能力问题的题目有一种成绩评判的定义，其定义为对事物能从宏观方面进行总体考虑；对事物能从微观方面对其各个组成部分予以考虑；能注意整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合。

(二) 具体题型应试策略（摘选）

1. 时政类解题方法

(1) 社会现象

社会现象类问题主要是以当前社会发生的热点事件为命题素材，重点考查考生的综合分析能力，即透过现象看本质的能力。考生在作答社会现象题目时，按照“提出观点——论证观点——落实观点”的思路进行作答。

第一步：社会现象在提出观点时，可以通过点明本质和价值判断两种方式，找到社会

现象反映的本质问题；

第二步：社会现象在论证观点时，可以从内容维度和方法维度两方面进行分析，找到问题产生的背景、原因和影响等内容，通过主体分析法、层面分析法和内外因分析法使论证更加有条理性；

第三步：社会现象在落实观点时，可以从思想观念、制度规范和社会监督三个层面落实，提出有效解决社会现象反映出的社会问题，并且细化具体的对策和措施。

（2）公共政策

公共政策类问题是以国内、省内或地方最新出台的政策、方针、制度、规定等为命题素材，重点考查考生的综合分析能力，即对公共政策的理解力。考生在作答公共政策类问题时依然按照“提出观点——论证观点——落实观点”的思路进行作答。

第一步：公共政策在提出观点时，可以通过价值判断的基本标准，对公共政策出台的目的和意义进行判断，表明对政策出台的态度，是赞同、反对或者辩证看待；

第二步：公共政策在论证观点时，可以从公共政策的功能进行分析，论证政策是否具有针对性和可行性，能否达到政策预期的效果；

第三步：公共政策在落实观点时，可以从政策出台后的实施效果方面，提出完善和改进政策的建议。

2. 哲理类解题方法

哲理类问题是哲理故事、名言俗语和原理效应为命题素材，重点考查考生的综合分析能力，即对人生价值取向的选择。考生在作答哲理类题目时，依然按照“提出观点——论证观点——落实观点”的思路进行作答。

第一步：哲理类在提出观点时，主要是对题目内容进行提炼概括，找到题目所要表达的道理，提出自己的见解或观点；

第二步：哲理类在论证观点时，可以从道理论证、事实论证和对比论证进行分析，解释说明道理的重要意义；

第三步：哲理类在落实观点时，可以理论与实际相结合，联系自身以及报考岗位谈谈自己如何践行。

（三）经典例题

【例题】近年来，大量农村人口迁移到城市，请谈谈这种中国式迁移所带来的挑战及如何应对。

【参考答案】

随着社会的发展，城市化进程的加快，大量农村人口迁移到城市。一方面确实给城市的发展和建设带来了大量的劳动力和优质资源，另一方面也使得农村大量的剩余劳动力得到释放和充分运用，促进了农民收入的增长和生活水平提高。但是这种迁移加剧了城乡经济发展不平衡，给农村和城市带来了不同的问题和挑战。

对农村来说，随着工业化、城镇化快速发展，大量农村人口尤其是青壮年劳力不断“外流”，留在村里的以老弱病残和妇女儿童居多，人口空心化逐渐演化为人口、土地、产业和基础设施整体空心化，主要表现为：村庄房屋和耕地大量闲置、农业生产缺乏动力，农村生活缺乏活力，农村治安受到挑战，乡土文化被边缘化。要想消除农村空心化，一是应从优化土地利用规划入手，合理规划闲置房屋和耕地，规范土地流转，提高农村土地规模化经营程度和利用率；二是从扩大经营规模入手，带动二三产业发展，第二产业即为将农业的生产原料与食品加工工业相结合，如生产果汁、罐头等，第三产业也就是农业与服务业对接，如采摘园、有机菜品直供酒店等，如此便可使传统农业焕发出现代活力；三是从培养新型农民、职业化农民入手，提高农业种植技术和机械化操作水平，大力发展现代化农业；四是从发展乡村旅游入手，挖掘乡村生态休闲、旅游观光、文化教育价值，传承和弘扬乡土文化。

对于城市来说，大量农村人口的涌入造成人口膨胀、交通拥挤、住房困难、环境恶化、资源紧张等问题。面对这些“大城市病”，不应采取“强硬手段”，而是要通过一系列措施对城市人口规模加以调控，缓解压力，使城市得到了可持续发展。一是调整产业结构，

引导人口分流，如将大型制造业企业、重化工企业迁往郊区、中小城市，聚集以研究开发型工业为主的现代城市型工业，一方面大大降低本地人口总量，又增加了本地生产总值，另一方面也能改善生态环境，减少污染；二是建设城市副中心和新城，使副中心和中心城区一起承担起城市功能，逐步形成“中心区—副中心—周边新城”的多中心多圈层的城市格局；三是采用城市群布局，在我国广阔的土地上建立起一个个相互关联、相互依赖的城市都市圈，如京津冀、长三角、珠三角、成都重庆城市圈等，互补共赢，可将人口从中心城市向其他圈内城市疏解，资源共享，实际上扩大了对人口的容纳能力，提高城市的联合影响力，带动政治、金融、工业、商业、文化共同发展。四是促进户籍制度改革，建立落实积分落户居住证制度，推动公共服务均等化，使得外来人口只要符合一定条件，在本地区也享受市民待遇，从而进一步解决他们在就业、医疗、社保、教育方面的问题。

小贴士：

对于时政类题目，考生平时要多关注重大新闻，多浏览人民网和新华网等全国性网站，了解主流评论和政府回应，提高自身政治素养，尤其加强对争议性的观点的训练。此外，对于哲理类题目，考生要多积累名言警句、领导人讲话和哲理故事，并将它们与岗位结合起来练习。

**时政题目要注意，重大新闻多识记，常去人民与新华，权威网站练武技。
哲理题目有巧艺，积累素材刚开戏，任尔生花笔写秃，结合岗位才给力。**



三、应变能力

(一) 概述

应变能力是指面对意外事件等压力，能迅速地做出反应，并寻求合适的方法妥善解决问题的能力，即应对变化的能力。涉及此类问题的试题主要考查考生在面对突发情况或者压力时，能否保证情绪稳定，不手忙脚乱；在不同的场合、不同的情况下，能否保持始终如一，举止有度；面对突发情况时，能否迅速找到解决办法，考虑周到细致，方法合理有效；能否反应灵敏、积极，敏锐把握事件的潜在影响，有序应对突发情况。

考查应变能力的题目为应变类问题，其一般分为一般突发类、公共危机类、考场压力类三种。

【例题·】老旧小区改造，因工期紧张，施工队加班装修造成污染，噪音、垃圾和粉尘破坏环境，影响居民生活，你作为社区工作人员如何解决？

点拨：

此类试题主要考查考生五个方面的能力分别为思维的敏捷性和情绪的稳定性的；对突发事件的应急和应变能力；对突发事件的整体驾驭能力；对工作事物能否分清轻重缓急，把握重点，按照管理顺序处置的协调能力；迅速处理工作中突然出现的疑难、棘手问题的随机处置能力。

(二) 具体题型应试策略（摘选）

1. 答题四原则

- ◆轻重缓急、把握重点、统筹兼顾原则
- ◆程序原则
- ◆效率原则

◆维护单位形象

(三)经典例题

【例题】老旧小区改造，因工期紧张，施工队加班装修造成污染，噪音、垃圾和粉尘破坏环境，影响居民生活，你作为社区工作人员如何解决？

【参考答案】

老旧小区改造，本是为了改善市民的居住环境，提高居民生活质量，但是加班装修施工，噪音、垃圾和粉尘影响居民休息和生活，我一定会做好两边的协调工作，让施工方和群众之间互相理解。

首先，关于噪音问题，我会找到施工方，了解工期，并询问他们的作业时间，是否又在休息时间赶工。然后我会向他们反映休息时间加班施工给群众休息造成了影响这一问题。如果他们工期将至，着急赶工，请他们出示夜间施工证明，如果没有的话，还是请他们站在群众的角度考虑一下，尽量在白天加派人手赶工，晚上正常停工，不要打扰群众休息。

其次，关于垃圾问题，我也会与施工方交涉。既然垃圾是他们在施工时所产生的，他们则有义务在当天施工完毕后将垃圾一并清理，不要堆积在小区内，影响小区的卫生。

再次，关于粉尘问题，吸入粉尘严重影响健康，为了小区居民的身体健康，也为了工人的健康，我会建议施工方在装修时，采取喷水雾的方式治理粉尘。

最后，跟小区居民说明自己的交涉情况，也请小区居民理解改造施工的紧迫性，毕竟早点结束施工，居民们的生活也能早日恢复正常。此外，为了大家的身体健康，我也会建议居民外出时戴好口罩，避免吸入粉尘。当然，还是请小区居民持续监督，如还有问题再及时向我反馈，我一定会本着认真负责的态度，与施工方再次进行沟通，以保证小区环境整洁，带给小区居民健康、美好的生活。

小贴士：

考生需要在备考期间深入了解工作实务中有关处理突发矛盾的技巧，掌握应该如何应对工作中或生活中急需解决的突发事件和棘手矛盾。此外，考生在备考时还应有针对性地进行配套试题练习，培养自己沉着冷静、统筹兼顾、协调得当地解决实际问题的能力，立即做出反应，给出解决方案。

应急首先莫慌张，克制心魔不笑场，把握技巧勤练题，统筹协调分易涨。



四、计划组织协调能力

(一)概述

考查计划组织协调能力的题目目的就是直接考查考生解决问题的能力，包括统筹安排工作的能力、组织调配人财物的能力、协调利益主体间关系的能力等。命题人有时会根据考生报考职位的不同，设计不同情景的面试题，通过考生作答时体现出的工作思路来考查考生是否具有组织活动的经验和能力。

【例题】目前，中小学生利用手机玩游戏现象严重，成为“低头族”，学校认为影响学生学业和身心健康，决定禁止使用手机。这项政策有利也有弊。对此，校领导让你做一个前期调查，你会怎么开展？

点拨：

考官在评分时尤其注意以下几方面能力素质的考查：

- (一) 依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划。
- (二) 计划切实可行，具有可操作性。
- (三) 按计划执行的能力，执行过程中的变通能力。
- (四) 组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明。
- (五) 合理调配、安置人、财、物等有关资源，做到人尽其才、物为其用、财尽其力。
- (六) 善于总结提高，把感性认识上升到理性认识，更好地开展工作。

（二）具体题型应试策略（摘选）

1. 策划活动的方法

做策划活动类题时，我们要做到以下几点：

• 准备

充分的前期准备是保证活动效果的关键，有针对性的做好活动的时间、地点、人、财、物的准备，对活动的参与者的动员和号召，对活动组织者进行分工和培训，活动的财务开支及预算，活动必备用品的准备采购等都是准备工作中要着重考虑的地方。还有些题目的准备过程中还涉及学习，应急预案的设置等，应急预案即根据工作对象的特点和实际掌握的情况，对未来工作可能遇到的问题，工作的重点作出一个相对正确的判断，并加以解决。另外对于一个活动，前期对活动的宣传和在动员大家参与的积极性也是重点。

• 实施

根据工作对象的具体特点更有针对性的开展工作，对于活动的设计与安排要合理，开展活动的具体流程要清晰明了，重点突出，对于开展活动的具体方式、方法要紧密围绕活动的特点，不可流水账式的阐述。

• 收尾

活动结束后，做一个活动的总结，一个效果反馈，一个成果展示，一个长效机制作为答题的收尾都未尝不可。

（三）经典例题

【例题】某市食品安全委员会针对目前出现的食品安全问题开展一次调查活动，如果领导让你负责此次工作，你会如何开展？

【参考答案】

俗话说得好“民以食为天，食以安为先”食品安全问题关系到人们的身体健康和生命安全，而且直接关系到社会的稳定，为了解目前食品质量的现状与质监部门对食品安全的重视程度，打消广大市民的担心和忧心，让市民吃上放心食品，领导让我开展调研工作，我会从以下几个方面着手努力。

首先，制定调查方案，成立工作组，部署调查工作。联合各地区、乡镇食药监局、工商局、各政府部门工作人员让他们协助我们做好调查工作，采取抽样调查的方式，对全市的区、县、乡的初级农产品种植、养殖情况、各类食品生产经营者的数量和食品质量等方面内容进行调查。

其次，对广大市民，我会采取发放线上线下调查问卷的方式，了解市民朋友对食品安全的认知及购买状况，是否了解食品安全知识，食品安全对消费者购买的影响，遇到假冒伪劣食品是否会维护自身权益等。

再次，我会联合各区县乡（街道）和食品安全各环节监管部门采取明察暗访形式，深入了解和掌握本区域、本系统食品安全重大隐患和突出问题，开展专项排查和重点排查，走访各生产商及大中型超市、零售店、饭店、学校等地，查找食品在生产过程中是否出现滥用食品添加剂、无证、无照等违法经营的情况；在流通销售环节是否经销过期变质、有毒有害、假冒伪劣食品；餐饮业厨房操作间、原料进货途径是否正规，是否使用病死或病因不明的畜禽及其制品、伪劣食用油；对于学校、幼儿园、敬老院食堂的食品是否营养达标，是否由于不卫生容易引发集体食物中毒等问题。

再次，我会采取座谈的方式向各部门、各区县乡的执法人员了解有无严厉打击食品安全违法行为，对不良生产商、销售商及不卫生饭店等给予警示与惩处，有无定期向市民普及有关如何鉴别有危害性食品的知识，让市民提高食品安全意识。

最后，我会对本次调查工作认真进行总结，特别是要系统梳理发现突出问题、目前重大食品安全隐患以及今后如何整改等，形成总结报告，以书面和电子邮件形式及时汇报领导。

小贴士：

考生在备考过程中，要对常规的调研、活动组织等类型有所掌握，此外，鉴于题目灵活多变，建议考生多练习不同类型和不同问法。同时，还应对报考岗位的职能范围、日常工作中出现的常见问题多加了解，这样才能避免在答题过程中毫无头绪。

基本题型必掌握，其他类别烩一锅，岗位知识巧结合，从容应考好通过。



五、求职动机与拟任职位的匹配性

（一）概述

求职动机是指在一定需要的刺激下，直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动。个人的求职目的与拟任岗位所能提供的条件相一致时，个体胜任该岗位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

具体考试中，这类题主要考查考生的兴趣、特长、个性特点、工作态度、知识结构与工作岗位匹配的程度以及报考该职位的动机。本类题主要通过背景性题目和意愿性题目进行考查。前者主要是自我介绍及相关演变类的题组成；后者主要是表述求职动机类的题。

【例题】请结合学校经历，谈一谈以后如何开展工作？

点拨：

此类题不仅考查考生对职业特征的理解，更重要的是考查考生对社会、工作、生活及自我的认知能力，让考官有效了解考生过去和现在对工作的态度，更换工作与求职的原因，对未来的追求与抱负，以及考虑所提供的工作条件能否满足面试者的要求和期望等。直接考查考生的基本认知和岗位认知，间接考查考生的道德和能力。

（二）具体题型应试策略（摘选）

1. 背景性题目类之自我介绍

回答自我介绍类问题时要注意四方面因素：

- ①正确而真实的自我认知。
- ②巧妙而自然的介绍顺序。
- ③精练而流畅的语言表述。
- ④自信而大方的沟通方式。

2. 意愿性题目类之求职动机

回答求职动机类问题时，应掌握以下原则：

• 动机类。（1）要体现出现实需要与社会需要、岗位需要相结合；（2）要体现出自我价值与社会价值、岗位价值相一致；（3）围绕工作人员基本素质要求进行阐述，要熟悉工作人员能力要求；（4）结合自己的实际经历来说明问题；（5）不回避物质利益但要进行升华；（6）不要面面俱到但要展现最突出的优势。

• 工作态度类。（1）要表现出强烈的责任心和事业进取心；（2）要体现自己诚实谦虚的品德和自强不息的精神；（3）规章制度面前人人平等，组织纪律面前人人须服从；（4）人情关系和法律制度的选择和排序：以法为先；（5）个人、集体、国家利益冲突：先国家、集体，后个人；（6）原则和情理冲突：要坚持原则，但处理问题的方法要灵活；（7）面

对挫折时：勇敢面对，加强信心；（8）面对困难时：正视困难，接受挑战，灵活机智想巧办法；（9）工作创新：要不断改进工作方法，勇于创新。

（三）经典例题

【例题】进入新岗位以后，每个人都会碰到不同的困难。但是学习和适应时间是有限的，你准备如何尽快进入到工作角色当中？

【参考答案】

初入一个工作岗位，难免会面临许多困难，比如人际关系的维系、工作环境的适应以及工作能力的提升等。但我想这是困难，也是动力，它能够鞭策我们，让我们不断挑战自我，完善自我。具体来说，我会从以下几个方面来做：

一方面，部门工作的开展离不开领导的统筹和同事的配合，为了更好地适应新的工作环境，我会在工作中留心观察以尽快地熟悉领导与同事的做事风格。并且当工作中遇到难以解决的问题时，我会通过及时向领导请示汇报，向同事请教等方式加强沟通。在同事遇到困难时我也会伸出援手，相互协助。同时我也会在下班后积极参加公司举办的集体活动，增进与同事们的感情交流，迅速融入到集体当中。

另一方面，专业技能的提高是迅速适应新岗位的关键，我会充分利用工作实践机会了解自己职责所在以及工作的流程和所需要的专业知识，虚心向老同事请教，请求给予专业上的指点，并积极参加单位内部组织的技能培训活动，同时利用业余时间学习相应理论知识，提高自己专业能力，如计算机应用能力、精算知识运用能力等等。

当然，对于新的工作环境的适应，心态的调整也是必不可少的，在遇到时间紧任务重的情况，要摆正自己的心态，秉持“认真、专注、负责”的原则，不敷衍搪塞，更要杜绝推诿扯皮的现象，面对工作上的困难，学会迎难而上。

总之，在新的工作岗位要面对的问题虽然不仅仅是上述所提到的几个方面，但是我相信只要自己保持高昂的斗志和谦虚认真的态度，充分利用工作和业余时间加强学习、提升能力，一定会很快适应本岗位的工作，为单位工作的顺利开展贡献一己之力。

小贴士：

对于求职动机与拟任职位匹配性的题目，考生平时要多关注领导人讲话，积累名言警句，同时加强对工作岗位的熟悉，多掌握解决岗位问题的专项知识，展现自己较强的综合分析能力和与岗位的匹配性。

本类题目无须惧，关注领导攒警句，熟悉岗位多练习，考场轻松似游鱼。



六、人际交往的意识与技巧

（一）概述

人际关系是指建立自己与他人、团体的交往。人际关系范围广泛，包括与工作、生活、学习中接触到的任何个人和组织的关系，主要包括亲属关系、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。

考查人际交往的意识与技巧能力的题目就是在面试过程中，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。

【例题 1】假如你被录取，工作认真积极，在年终考核中得到表扬和奖励。但是你的同事很不服气，还在背后说你讨好领导，你会怎么办？

【例题 2】你负责单位的考勤工作，单位有部分同事由于送孩子上学或者其他原因迟到，你如实上报，那些同事对你怀恨在心，去领导那儿打你的小报告，你怎么办？

点拨：

此类题需要考生具备四大能力：一是有全局观念、民主作风和协作意识；二是尊重他人，善于团结和自己意见不同的人一道工作；三是坚持原则性与灵活性相结合，营造宽松、和谐的工作氛围；四是能够建立和运用工作联系网络，有效运用各种沟通方式。

（二）具体题型应试策略（摘选）

1. 与领导交往类

做与领导交往类的试题时，要把握以下几个原则。

- 尊敬。要尊敬领导，维护领导的权威，对领导的尊敬不仅是对领导个人的尊重，也是对组织纪律、原则的尊重。

- 服从。作为下级，要服从组织的安排、听从领导的调遣。但是在服从的同时务必要做到不盲从，是非原则要分清，当直接领导的决定可能造成严重后果时，应主动向其陈述利害关系，不可听之任之，一味坐视纵容。

- 学习。“勤奋好学，学以致用。”领导的很多知识、经验，都值得我们借鉴、学习，只有虚心学习，才能赢得领导对我们的认可，才能胜任本职工作。

- 沟通、汇报。与领导通过沟通与协调来处理问题、解决矛盾，在沟通时，要从整体利益出发，大事讲原则，小事讲风格，或“将心比心，换位思考”，或自我反思，主动检讨。

- 正确对待批评。领导的批评是对我们的鞭策和激励，指明了我们前进的方向。

2. 与同事交往类

做与同事交往类的试题时，要把握以下几个原则。

- 自我检讨，严于律己。同事之间有了矛盾冲突，首先要多做自我检讨，多找自己的“过”，少究他人的“错”，严于律己，宽以待人，才能和谐相处。

- 沟通交流，谦虚真诚。“交流无限，沟通永恒。”同事之间误会和矛盾的产生往往是因为沟通不到位，有了矛盾，只有及时沟通交流，才能把误解消除于无形。在交流中，要谦虚谨慎、真诚待人，没有消除不了的误会，没有打动不了的心灵。

- 宽容大度，求同存异。“海纳百川，有容乃大。”社会分工不断细化的今天，待人待己，都要求大同存小异，既能纳人之长，又能容人之短，大事讲原则，小事讲风格，才能构筑和谐团结的同事关系。

- 积极主动，寻求帮助。与同事相处，良好的态度与努力固然是前提，但仅有这些是远远不够的，还必须讲求方式方法。有时光凭自己的力量不一定能解决，这时候我们就要主动寻求外力（他人或组织）的帮助，更好的完成工作。

- 竞争合作，工作为重。同事之间在竞争中合作，在合作中竞争，能实现双赢、共赢固然很好，但是人都会有自身的优势与不足，当同事之间由于性格差异、思考问题方式等不同而产生分歧时要坚持以工作为重，保证工作的顺利开展。

3. 与群众交往类

做与群众交往类的试题，要把握以下几个原则。

- 摆正关系，明确角色。人民群众是我们的“衣食父母”，我们要树立民本意识，落实民本思想。

- 转变职能，改善服务。坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风，由管理型向服务型转变。

- 恪守法律，方圆有度。必须坚持依法行政的原则，做到学法、懂法、用法，自觉用法律的手段去推动工作，在与群众交流时一定要注意方式方法，应热情、谦虚、平易近人，绝不能指手画脚、盛气凌人。

- 热情接待，说服教育。用热情接待来稳定群众的情绪，在交流时要动之以情，晓之以理，树之以诚。

4. 与亲朋交往类

回答此类题需要把握两个处理原则。

原则一：坚持原则性。

作为一名公务人员最重要的应是牢记“全心全意为人民服务”的宗旨，忠实践行“立党为公，执政为民”的服务理念，时刻奉行“公生明，廉生威”的行为准则。因此，选调人员要做的是维护国家利益，维护法律尊严，坚守制度公平。

原则二：把握灵活性。

在坚持原则性的前提下要注意灵活性的把握。在与亲友交流沟通的时候，要动之以情、晓之以理，亲友自然就会对我们的工作有新的认识，从而对我们多一份理解、支持和帮助。只要我们把握一个“度”，“鱼”与“熊掌”也是可以兼得的。

（三）经典例题

【例题】领导安排你一项任务，需要你和其他部门同事共同完成，你的同事觉得加重了他的工作任务，造成了他的工作负担，导致他对工作的积极性不高，请问，这件事你怎么办？

【参考答案】

同事平时工作忙，又有不同部门的任务，加大了工作量，积极性降低，我完全可以理解。我会主动与同事沟通，合理分配任务，尽快保质保量的把任务完成。

首先，接受领导的安排，详细了解此项任务的细则，并且认真研究，做出合理规划。

其次，找到同事，向同事表示感谢，并表明完全理解他的心情，指出自己无法独自完成任务的难题，感谢他的协助与帮忙；此外，要与同事共同交流工作的流程，尊重该同事的意见；在分工协作方面，要先请同事说明自己的擅长的领域，并做好合理的任务分配，不能强人所难，自己能够多承担工作就多做一点。

再次，在工作过程中，多与同事沟通，同时有需要帮忙的地方主动帮助他，争取尽早完成任务。

最后，任务完成后，向领导汇报工作，并向领导说明两个人合作的详细情况，主动向领导夸奖同事合作中的表现。经过这次合作，与同事熟悉了，以后生活中可以多沟通交流，互帮互助。

小贴士：

备考期间，要对人际交往意识与技巧的理论知识系统掌握，尤其是要对人际涉及到的原则性与灵活性，积极主动沟通，以工作为重等原则要内化于心，对于与群众、同事和领导人际关系的处理要重点把握。

理论基础要筑牢，原则灵活不可少，工作为主勤沟通，理清关系很重要





2018 重庆社区工作 3 群 798525117