

# 目 录

第一篇 了解面试篇.....	1
第一章 结构化面试考务分析.....	2
第一节 考场流程.....	2
第二节 考务安排.....	3
第二章 结构化面试题型划分.....	5
第三章 举止仪表与语言表达能力.....	9
第一节 举止仪表.....	9
第二节 语言表达能力.....	13
第四章 结构化面试高分特征.....	16
第一节 高分模型实验.....	16
第二节 高分特征解读.....	18
第二篇 工作实务篇.....	25
第五章 工作关系处理.....	26
第一节 基础知识.....	26
第二节 方法精讲.....	28
第六章 突发事件处理.....	33
第一节 基础知识.....	33
第二节 方法精讲.....	36
第七章 情景模拟.....	40
第一节 基础知识.....	40
第二节 答题原则.....	42

第三节 答题结构 .....	43
<b>第八章 规划事件处理 .....</b>	<b>47</b>
第一节 基础知识 .....	47
第二节 方法精讲 .....	49
<b>第三篇 政府认知篇 .....</b>	<b>53</b>
<b>第九章 自我认知 .....</b>	<b>54</b>
第一节 基础知识 .....	54
第二节 方法精讲 .....	56
<b>第十章 职业认知 .....</b>	<b>59</b>
第一节 基础知识 .....	59
第二节 方法精讲 .....	61
<b>第十一章 现象认知 .....</b>	<b>69</b>
第一节 基础知识 .....	69
第二节 方法精讲 .....	71
<b>第十二章 漫画 .....</b>	<b>77</b>
第一节 基础知识 .....	77
第二节 方法精讲 .....	79
<b>第十三章 反驳 .....</b>	<b>85</b>
第一节 基础知识 .....	85
第二节 论证与反驳 .....	86
<b>附录 材料类套题 .....</b>	<b>85</b>



## 第一篇 了解面试篇

面试是考官通过与考生直接交谈，或让考生置身于某种特定情景中进行观察，以此来评估考生的知识、能力、经验、气质和性格等基本素质的考试活动。

在公务员面试中，常用的面试形式有：结构化面试、无领导小组讨论、模拟法庭（法检系统）。其中，结构化面试在过去的面试实践中长期占据主导地位，并预计在未来的公务员面试中持续发挥重要作用。

那什么是结构化面试呢？

结构化面试，也称标准化面试，是相对于传统的经验型面试而言的一种形式。它基于科学制定的评价指标，运用特定的问题、评价方法和评价标准，严格遵循特定程序，通过测评人员与被试者的面对面交流，对被试者进行评价的标准化过程。

结构化面试一般来说具有以下几个特点：

### 1. 考题规范化

- （1）考题编制按照政府文件规定进行命题和组卷；
- （2）对拟任同一类职位的应试者使用相同的一组题目；
- （3）有统一的评分标准和评分量表。

### 2. 考官规范化

- （1）考官团队一般由5至9人组成，其中包括1名主考官。考官一般由组织部门、人事部门和用人单位中具有三级以上面试考官资质的人员担任；
- （2）一般由主考官发问，也可由各考官轮流发问；
- （3）每位考官独立打分后，去除一个最高分和一个最低分，计算剩余分数的平均值，保留到小数点后两位；
- （4）考官衣装要得体。

### 3. 考务规范化

- （1）统一、严格的考试组织管理；
- （2）统一的面试程序；
- （3）每个应试者面试总时间相同，一般为题目数×5分钟。

# 第一章 结构化面试考务分析

考生在面试过程中必经的基本流程就是面试考场的考务安排。通过对面试流程中重要节点的把握和相关细节的了解，可以帮助考生建立场景感。只有在实操训练中不断按照实际考场的安排进行演练，考生才能在面试过程中自然、自信地展现自身的才华。

## 第一节 考场流程

结构化面试的考场程序对于所有参加面试的考生而言是完全一样的，每个人都要经过抽签、候考、答题和候分的环节。

在面试当天，请在指定时间到达指定地点，按照考场工作人员的指引完成你的面试。这一过程主要包括抽签、候考、答题、候分这几个环节。

(1) 抽签。面试中的抽签与我们通常理解的抽签模式类似，只是由于技术的进步，有些考场一般都采用电子抽签模式。抽签完成后，需要考生确认签字。

(2) 候考。在轮到你的面试序号之前，你需要在指定区域候考。在此期间，你可以再翻阅一下资料书籍，或者深呼吸放松心情等等。总之，不要大声喧哗和嬉闹。

如果你所在的考场不允许将复习资料带入候考室，那请你安静地闭目养神。

(3) 答题。轮到你时，引导员会将你带入面试室，进入考场后，你会看到一群人，一般包括7名考官和4名工作人员，分别是主考官1名，考官6名，计分员、核分员、计时员、监督员各1名。

接下来，考生需要礼貌大方地向考官们问好，然后坐在专属考生席上。之后，主考官会为考生宣读面试指导语（示例如下）、强调注意事项，面试随即开始。

### 面试指导语

（主考官用）

你好，首先祝贺你顺利通过了笔试，欢迎参加今天的面谈。请你来，是希望通过交谈，增进对你的直接了解。我们会问你一些问题，有些和你过去的经

历有关，有些要求你发表自己的见解。对我们的问题，希望你认真和实事求是地回答，尽量反映自己的实际情况、真实想法。在后面的考核阶段，我们会核实你谈的情况。对你所谈的个人信息，我们会为你保密。面谈的时间为××分钟。回答每个问题前，你可以考虑一下，不必紧张。好，现在就让我们开始。

接下来就是你的主场，考生需要在规定时限内回答给定的问题。一般情况下，题目以题本或读题形式呈现。答题时，可能是考生先看完所有题目，集中思考，连续作答；也可能是考官每问一题，考生答一题。考生回答完所有题目后，主考官一般要问考生是否还有其他补充，如无补充，主考官即宣布面试结束请考生退场。退场时，考生应将座椅归位，并礼貌地与考官道别。

(4) 候分。面试结束后，引导员会带你到指定地点候分。考官根据评分办法打分，记分员按照去掉一个最高分和一个最低分、计算剩余考官平均分的方式计算考生最终成绩，然后交由监督员审核确认、主考官签字，再对考生宣布。考生对成绩确认签字后即可离开，面试结束。如果你报考的岗位不在面试现场公布成绩，你在面试结束后即可离开，若干天后在报考岗位官网和人力资源网站上查询面试成绩即可。

## 第二节 考务安排

在面试考试中，因报考岗位所属系统不同，面试题也会存在一些差异，主要表现在各单位单独命题或统一命题。一般情况下，各单位单独命题会有较强的专业性，偏向系统内部的实务或专业知识。如果统一组织命题，基本偏向常规的结构化考题，并无明显的专业性。尽管面试题内容存在一定差异，但题量和面试时间差异并不大。一般情况下，每套题包括2—4道题，答题时间10—20分钟。

一般情况下，面试时按照考官读题、考生思考再答题的形式操作。在整个面试期间，各系统的面试周期不固定，各系统依据周期长短来准备套题数量。大部分的岗位会为考生提供草稿纸和笔，考生在规定时限内回答给定的问题。一般情况下，题目以题本或读题形式呈现。答题时，可能是考生先看完所有题目，集中思考，连续作答；也可能是考官每问一题，考生答一题。考生回答完

所有题目后，主考官一般要问考生是否还有其他补充，如无补充，主考官即宣布面试结束请考生退场。退场时，考生应将座椅归位，并礼貌地与考官道别。面试答题结束后，考官根据评分办法打分。每位考官将对该考生的评分表交给计分员，计算分数。一般情况下，去掉一个最高分和一个最低分，计算剩余考官的平均分，即考生最后得分。分数统计完毕，交给监督员审核后，再交给主考官签字，之后交由工作人员到候分室对考生宣布，或者在候分室张贴或者在网站上公布，部分地区还会在原考场给考生读分。



华图教育  
HUATU.COM



华图教育  
HUATU.COM



华图教育  
HUATU.COM



华图教育  
HUATU.COM



华图教育  
HUATU.COM



## 第二章 结构化面试题划分

2001年人事部印发了关于《国家公务员录用面试暂行办法》的文件，文件第三章“面试内容、方法与程序”第八条对面试测评的方向进行了规定：面试主要测评应试人员适应职位要求的基本素质和实际工作能力，包括与拟任职位有关的知识、经验、能力、性格和价值观等基本情况。

很显然，对“知识、经验、能力、性格和价值观”等基本情况的测查需要设计不同类型的问题才能针对性地对某个方面进行测查。因此，考生首先要搞清楚的就是面试题目到底分成哪些不同的类型，这些不同的题目类型又是针对哪些层面进行测查的。

虽然面试测查的大方向很清晰，就是测查考生的认知能力和实践能力，但就认知能力而言，要认识和理解的事物千千万万，因此，政府认知题又包含了若干个细分的命题方向：对自我的认知、对道理的认知、对现象的认知等。同理，实践能力也涉及做人和做事两个不同的维度，因此，工作实务题也包含了若干个细分的命题方向：工作中处理人际关系能力、计划组织协调能力和应变能力等。

### 一、政府认知题

政府认知题指向的是公务员面试考题中针对考生的认知能力进行考查的所有题目，包括对自身、事物、现象和观念的理解与判断能力。因此，政府认知题又可以细分为以下几大主流认知题型：

#### 1. 自我认知题

考查考生对自己及岗位的认识和理解的题目称为自我认知题。

**【例1】**请介绍下你的学习经历。

**【例2】**你为什么报考公务员？

**【例3】**请你介绍一下你在原单位或学校干得最漂亮的一件事。

#### 2. 职业认知题

考查考生对观念、道理的理解与判断能力的题称为职业认知题。这类题往往与公务员的职业要求、价值取向相关，或者与个人的人生观、世界观、价值

观相关。

【例1】有人说成功才会快乐，但美国心理学家肖恩说快乐才能成功，快乐是第一生产力。你怎么看？

【例2】近日，曾被授予“全国优秀县委书记”称号的廖俊波同志，因公殉职。中共中央宣传部向全社会公开宣传他的先进事迹，并追授他“时代楷模”的称号。请结合廖俊波同志的事迹，谈谈你如何做一名合格的公务员。

### 3. 现象认知题

《国家公务员通用能力标准框架》中的“政治鉴别能力”要求公务员“善于从政治上观察、思考和处理问题，能透过现象看本质，是非分明”。因此，考查考生对社会各领域中的社会现象、热点事件、政府政策和相关行为的理解和分析判断能力的题称为现象认知题。

【例1】近年来，城管与小贩发生冲突的恶性事件屡见不鲜，随着执法工作的深入和执法力度的不断加强，西安市碑林区城市管理和综合执法局聘请律师做法律顾问，为城管执法把关，对于“城管带律师执法”这一现象，你怎么看？

【例2】近期，为防止学生逃课，保证上课的出勤率，不少高校不断翻新点名手段，使用了扫码上课、指纹打卡、拍照签到等方式，对此现象，请谈谈你的看法。

### 4. 演讲题

要求考生根据题干给定信息（关键词、漫画、寓言故事等）进行命题或自拟主题的演讲的面试题目称为演讲题。

【例1】有位大师，一生潜心苦练，最终练就了一套“移山大法”。有人诚恳请教：“大师，用什么神力才可以移山？我怎样才可以练出这般神功呢？”大师笑道：“练此神功其实非常简单，只需掌握一点：山不过来，我就过去。”根据故事，自命题目，发表演讲。

【例2】跑步过程中，我们常常出现极点现象，但只要我们在这个时候继续坚持、跨过极点，就能感到轻松并到达终点。请就此发表演讲。

### 5. 反驳题

反驳题，即题干给出一个观点及若干支持该观点的理由，要求我们驳斥题干中的理由无法充分支持该观点的题目。

【例】出于以下几点原因，很多人认为在经济发达城市要实行地铁24小时



运营。请你仔细阅读以下三条理由，并进行分条反驳：

理由①：夜间有较大的人流出行量，24小时运营能够方便民众夜间出行。因为大城市晚间下班人数多，且住处比较远；有人长途旅行晚上要去机场、火车站；也有人晚上要聚会。

理由②：在夜间乘坐公交或者出租车经常会出现安全问题，所以要开通地铁，更能保障晚上出行人的安全。

理由③：开通24小时运营的地铁，一定程度上可以促进经济、增加就业。

## 6. 串词编故事

题干给出几个看似不相干的关键词、一则寓言或一幅漫画等，要求考生根据题干信息编故事或者讲一段话的题目称为串词编故事题。

**【例1】**用“规矩”“困惑”和“创新”三个词，说一个发生在你身上的故事。

**【例2】**用“互联网”“创业”“太阳”“发电”“惩罚”编一个故事。

## 二、工作实务题

工作实务题指向的是公务员面试题中针对考生的实践能力进行考查的所有题目。实践能力指的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括处理人际关系能力、计划组织协调能力和应变能力。因此，工作实务题又可以细分为以下几大主流题型：

### 1. 工作关系处理题

工作关系处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型人际矛盾场景，要求考生进行处理的题。

**【例1】**你是项目组组长小王，你们组有个组员小李在工作中经常反对你、不配合你的工作，并且他很固执，影响整个小组工作效率，如果你是小王，你打算怎么办？

**【例2】**你和同事小李一起完成一个项目的洽谈工作。为了尽快完成任务，小李提出了最简单的合作方法，但你发现这种方式并不合适，若按此方法实行，还会影响你们的日后合作。这时，你会怎么做？

### 2. 突发事件处理题

突发事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种突发状况，要求考生进行处理的题。

【例1】一座桥年久失修，影响村民正常出行。该村村民多次向上级部门反映情况，均无人负责。因此，很多村民到镇政府门口聚集上访，同时引起周边群众的围观，有人用手机拍照后发布到社交网络，引起很多转发和关注。此时，领导让你去现场处理，你会怎么做？

【例2】你是某单位的公职人员，你外出办公事的时候，碰见交通事故，有人受伤，你用公车把他送到了医院。但是有媒体报道说你公车私用，产生了不良影响，领导让你去解决这个问题，你该如何去做？

### 3. 情景模拟题

情景模拟题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型情景，让考生在特定的环境中扮演一定的角色，采用现场模拟的方式，通过沟通来处理各种问题的面试题目。

【例1】在一个项目组中，老王和小张工作上出现了分歧，组长李伟知道后批评了两人，导致团队内部氛围低沉。领导让你去劝导三人。老王：临近退休，干劲不足。小张：业务骨干，工作认真负责，追求完美，但喜欢挑别人毛病。李伟：组长，业务能力强，为人直来直去。请你分别对三个人使用不同的劝诫方式，选出其中一个进行现场模拟。

【例2】你所在单位要召开一次内部研讨会，有个外单位的人员想要参加，多次给你打电话。你几次告知他不可以，他还是不放弃。现在他又打来电话，假设我（主考官）就是那个外单位人员，你会怎么和我说？请现场模拟。

### 4. 规划事件处理题

规划事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种活动类型，要求考生进行处理的题。

【例1】某地政府要设立电动汽车充电桩，以便更好地方便群众出行，要求合理布局。你是政府的工作人员，请问你会如何开展政策落实前的调查工作？

【例2】为抵抗自然灾害给农民带来的损失，政府推广政策性农业保险，保费农民出一半，政府补贴一半，但是农民认为自然灾害发生概率不高，保险没什么用。因此，参保人数少，积极性不高。领导让你负责推广，你会如何调动农民积极性？

## 第三章 举止仪表与语言表达能力

在面试测评中，举止仪表和语言表达能力虽然不单独命题，但这两者都会作为独立的测评要素出现在考官评分表中，因此，考生需要弄清楚举止仪表和语言表达能力对自己提出了哪些要求，还要搞明白需要注意哪些细节，这样才能保证在这两个测评项上拿到比较理想的分数。

### 第一节 举止仪表

举止仪表，指面试者的体格外貌、穿着举止及精神状态等，一般要求五官端正、衣着得体、精力充沛等。之所以对面试者提出这样的要求，一方面有利于树立公务员的形象；另一方面符合这些条件的人往往具有较好的修养、做事有规律、注意自我约束、责任心较强，非常适合公务员的工作。

举止仪表的具体内容包括仪容仪表和行为举止两大部分。仪容仪表主要包括仪容、着装和仪表三部分；行为举止主要包括姿态和动作两部分。

#### 一、仪容仪表

仪容仪表体现的是考生的外在形象，正所谓“佛要金装，人要衣装”，端庄整洁的外在形象不仅能衬托考生的形象气质，也能表现出考生对面试的重视。

##### （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。公务员作为国家政策的执行者，形象应该是端庄朴素、大方得体。所以，想要加入公务员队伍的广大考生，头发颜色不能太多、太亮，不能与众不同、过分出挑。

男性发型的一般要求是干净利落、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”。

女性发型的一般要求是清爽利落、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，不要太前卫或轻浮。

## 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，保持面部干净整洁，不蓄胡须，鼻毛不外现，口无异味。女性在面试场合应以裸妆为宜，保持清新、自然、柔和、淡雅，建议考生面试时不要使用香水。

## 3. 指甲

考生在面试时应保持手部清洁，不蓄长指甲，不涂醒目的指甲油。

## （二）着装

### 1. 服装

面试着装的总体要求是端庄得体、干练稳重、朴素大方、温文尔雅。由于公务人员的职业特性要求，考生在穿着方面应表现出稳重、大方、干练、富有涵养的形象。一般而言，面试着装有以下几个基本原则：

#### （1）庄重

考生的服饰一方面应以朴素大方为主，另一方面则应文明得体。具体来说，主要应注意以下几点：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。

#### （2）美观

考生的服饰应当质地好、款式雅、做工精、搭配准。

#### （3）整洁

考生的服饰应保持整洁，具体而言应注意：忌残破，忌褶皱，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。男性应注意鞋袜与西服的搭配，皮鞋要保持干净（黑色为的首选），袜子的颜色应与裤子和皮鞋的颜色相协调，最好选择深色，避免浅色或者白色。



女性穿套裙时宜搭配皮鞋，根据套裙颜色配肉色长筒袜或连裤袜，不宜穿黑色或有镂空图案的丝袜。此外，女性在面试场合不宜穿凉鞋、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和谐的整体。在面试中，女性可以佩戴大方得体的饰品，如胸针等，但应注意不要同时佩戴两种以上的首饰，佩戴的饰品不要过分华丽、炫目的饰品。男性在面试场合最好杜绝饰品，可以佩戴手表，但应注意款式不能过于花哨，避免“金光闪闪”的效果。综合考虑，建议考生尽量不要轻易佩戴饰物，以免使自己的形象过于随意，给考官留下不好的印象。

## （三）仪表

### 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最重要的一种语言。考生从进入面试考场那一刻起，就要懂得适时微笑。

### 2. 目光

考生在答题时，应注意与考官的眼神交流。用眼神与每位考官进行沟通是十分必要的，考生在面试时应以正视主考官为主，环视其他考官为辅。

## 二、行为举止

行为举止展现的是一个人的风度和气质，得体的行为举止能够体现一个人的经验和阅历。公务员面试是一个比较庄重的场合，除了要在外在形象上进行适当的打扮外，考生还需要了解该场合对考生的行为举止提出了哪些要求，以及怎样才能体现出公务员应有的“沉稳、内敛”的气质。

### （一）姿态

“行如风，站如松，坐如钟”是对人体姿态审美标准的最好概括。

#### 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不得不注意走姿。

正常的行走姿势，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，走直线，展现出潇洒豪迈的气质；女性应步履轻捷，步伐略小，走直线，显得端庄大方。

## 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。考生入座和起座时动作要轻缓，不要过急或过猛。走到椅子前，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、腰部挺起，将两臂放于考生席上，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、动作不宜过大。考生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

考生从进入考场到离开考场，要注意避免一些小动作，如：望天花板、不停翻眼、拂头发、摸耳朵、咬嘴唇、抖腿、玩手指、玩笔或考场用手捂嘴等情形。

## （二）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，不要自行落座。

(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。

(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。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，轻轻将门合上。考生退场时不得将试题、草稿纸、记录用笔等带出考场。

## 第二节 语言表达能力

良好的语言表达能力是人们在社会生活和工作中应该具备的一种基本能力。公务员的职场也不例外。在公务员面试中就设置了对语言表达能力进行测评的单独评分项。因此，考生需要了解公务员面试中语言表达能力对自己提出了哪些要求，以及在考场上如何表达才能够较好地展现自己的语言表达能力。

### 一、能力要求

公务员面试答题是通过口头表达的方式陈述自己对问题的分析和判断，并且由于准备时间很少，基本属于即兴表达的范畴，对考生的语言表达能力要求比较高。

考官评分表上对考生的语言表达能力要求这样描述：语言表达能力指的是考生针对不同的听众将自己的思想、观点以言语的方式明白无误地表达出来，以便让听众接受，要求用词准确、表达流畅、有感染力和说服力。

结合考官评分表对语言表达能力的描述来看，考生的语言表达要满足以下几个基本要求：

### 1. 清晰流畅

所谓清晰是指表意清晰，即表达的意思清楚明白，不会产生歧义和误解。这就要求考生对自己要表达的内容清楚、有把握。

所谓流畅是指表达流畅，即表达的连贯性比较好，不存在较长时间的断续。这就要求考生的思维反应比较敏捷，能够快速组织素材对要表达的内容进行陈述和说明。

清晰流畅对考生的思维能力提出了要求，那就是表达之前必须得想到自己要表达哪些内容。

### 2. 有说服力

所谓有说服力，是指考生在对自己的观点进行表达的时候，所举的例子、引用的道理能够支持自己的观点，同时论证的方式符合基本论证规则。在具体操作层面，则是指采取的做法有针对性、符合实际条件、可操作。

有说服力对考生的逻辑思维能力和知识储备、经验积累提出了要求，那就是考生不但要知道如何表达，还得为表达的主题准备好细节性的素材。

### 3. 有感染力

感染力一般来自修辞的使用和情感的代入。修辞往往能够激发听众的想象和制造语言表达上的气势，而情感的代入能够引起听众共鸣，从而使表达者的言说更容易被人接受。

有感染力，是对考生的语言运用技巧提出了要求，包括修辞、情感和肢体动作，这是一个语言艺术家自我修养的最高阶段。

通过上述的分析，我们可以看出清晰流畅、有说服力和有感染力存在一定的递进关系，也就是说，清晰流畅是基础，有说服力是保障，而有感染力则可以让考生表现出色。

很显然，这三点要求要在面试的考场上全部做到，难度很大，除非考生本身在过往的经历中就已经锻炼出了出色的语言表达能力。

同时我们大家也清楚，一个人的语言表达能力是在成长的过程中逐步锻炼出来的，有些人锻炼的机会多一些，语言表达能力就好一些，有些人平时缺乏锻炼机会，语言表达能力就相对比较弱。对绝大部分考生而言，为了能够更好地应对面试对我们提出的要求，我们一定要加强训练，提高自己的语言表达能力。

## 二、注意事项

良好的语言表达能力包括内容和呈现形式两个方面。内容涉及的主要是表达者的观点、选择的措辞以及由此进行的语言组织。而形式则是内容的载体，不仅包含音量、语速，更包含语气语调，甚至是肢体语言。同样的内容，用不同的音量和语速，尤其是不同的语气语调进行表达，可能会传递完全不同的信息。

### 1. 音量

根据心理学、生理学原理，人在兴奋状态下容易充满自信、声音洪亮，反之则不然。因此，在答题时，考生应适当提高音量，用洪亮的声音激发潜能，尽快进入状态。这样可以越说越兴奋、越说思路越开阔、越说越有激情。

### 2. 语速

语速不要过快，因为语速太快会导致思维空间小，更容易出现脱节卡壳的状况。这就要求我们说话时掌握好节奏，不急不慌，娓娓道来。

### 3. 语气语调

语气语调要有高低起伏、抑扬顿挫，最忌平淡无奇、毫无变化。大部分考生在表达的时候语气词过多，如：嗯、啊、呢、呐、喔、啦等。因此，考生们在平时练习时，可以给自己录音，反复听回放，看看自己存在哪些语气词，多加练习，逐渐改掉这些小毛病。

### 4. 语言规范

对于考生而言，面试过程中一定要注意语言的规范与风格。应使用公务员的语言，展示一定的理论水平，做到“不古不洋，不新不旧”，同时注意语序问题，勿用日常俚语或网络用语的语序。从现在开始，站在公务员的角度看待问题，用公务员稳重大方的语言风格表达观点，通过反复练习将语言风格公务员化。

## 第四章 结构化面试高分特征

“月子弯弯照九州，几家欢喜几家愁。”只有亲身经历了面试，考生才能深刻地感受到面试带给人的巨大挑战。在各位考生进行面试准备的过程中，了解考场高分特征可以帮助我们比照自身，发现差距，从而找到需要调整的方向，并不断地努力训练。

### 第一节 高分模型实验

为了能够搞清楚考场高分特征的具体模型，华图教育特别设立了面试高分模型研究小组，小组成员从考官和考生两个维度进行了大量的分析，最终找到了考场得高分的精准模型。

#### 一、考官维度

考官作为考场上对考生进行评价的成员，他们的评分直接决定了考生的面试成绩。然而大家都清楚，面试不像行测是客观性的，反而和申论非常类似，是主观性的考试，面试考官在现场根据考生的表现进行评价，在很大程度上会带有主观色彩。

但公务员考试不管在笔试还是面试阶段都要满足“公开、平等、竞争、择优”的原则，考官的主观色彩过于浓厚就会导致面试很难做到客观公平。因此，面试时采取了多种方法来限制考官评分的过多主观性，比如：提供考官题本及评分表、设立评分标准、制定“体操计分、算术平均”的计分原则等，力求确保面试的客观性。

但即使如此，我们也没办法让有血有肉的考官变成一个打分机器，在高强度的面试考场上，考官依然有自己的情绪感受，不同的体力和精力状态下，也会表现出不同的水平。那么，考官在遵守考场规定的情况下，到底如何判断一个考生的表现并给出分数的呢？

经过多方研究，我们发现考官的真实评分行为主要基于两个维度：考官的工作经验和现场比较。



1. 考官在考场上主要凭工作经验来对考生答题内容的有效性进行评价。对于展现分析问题能力的题型，考官更多的是从考生的答题思维和对问题本身的把握来了解考生的思维是否和自己的思维相匹配；对于展现解决问题能力的题型，则根据自己的经验来评判考生的回答是否与现实中的实际操作相符合。正所谓“物以类聚、人以群分”，当考生展现的思维习惯和经验细节能够与考官群体相匹配时，就会更容易获得考官青睐，在考场上获得高分。

2. 考官对考生的评价还依赖于考生现场的表现。考官会通过考生表现之间的差异来进行评价。即考官评分时，会将该考生的表现置于整体表现状态中进行考量，对前面考生的评价经验会影响对后面考生的评价。考生之间表现的差异可以体现为：思维方法和角度的差异、公共素养的差异、经验内容的差异、语言表达的差异以及心理状态的差异。正是基于此，研究团队形成了一套关于考场表现基准线的理论，并在新体系的设计中融入了该理论，力图使考生能大幅超越考场表现基准线，从而获得好成绩。

## 二、考生维度

除了从考官维度了解考生得高分的原因，教研团队还通过华图大数据（多年公考培训积累的面试考生线下训练表现模型）和市面上公开的真实面试考场视频，从考生维度进行了深入的分析，最终我们也形成了考生获得高分表现的两大维度：有料和表达。

1. 有料指考生的综合素质比较高。包括考生在日常生活学习和工作中所积累的常识性知识、在社会实践和工作中训练出来的解决问题的能力、考生对政府工作和社会生活的关注与思考等等。

通过对考生线下训练实际表现和公开的面试现场真实视频等资料进行分析，我们发现在考场上获得高分的学员普遍都呈现这样的特质：他们答题时，能够根据题目本身提供的信息和提出的问题，调用自身原有的经验对问题进行个性化表达，在表达时呈现出的信息含量远超普通考生的表现。这些信息含量不仅体现在知识面的宽度上，还包括对问题的理解深度和思维方向所体现出的政府工作思维。更重要的是，在日益注重工作实务能力的面试题上，他们能够展现难得的个人经验积累、对政府实际工作原则和操作方法的理解。

2. 表达，当然就是指语言的组织与表达能力。在考场获得高分的考生普遍呈现的另一个重要特征是：能够用清晰的逻辑、贴近生活和工作的语言来表达

自己的想法，让考官可以非常轻松地理解自己的意思和重点。

通过对考生线下训练实际表现和公开的面试现场真实视频等资料进行分析，我们发现语言表达能力好的考生有两个非常明显的特征：一是结构非常清晰，要么是“总一分”结构，要么是“总一分一总”结构，在分述的部分能够清楚地呈现不同的要点，通常都会用首先、其次、最后……或者第一、第二、第三……这样的分述结构；二是他们在表达时，并不会要求自己在语言风格上进行转换，而是完全用日常跟别人交流的方式和风格来组织语言和措辞，这样的表达风格更适合人与人之间的交流，不会有刻意的痕迹，特别容易让人产生亲近感，当然也会让考官听得很舒服。

## 第二节 高分特征解读

经过对考官和考生两个维度的深入分析，最终，研究团队在高分特征模型上达成了高度一致的意见。

这个高分特征模型就是：1. 审题精准；2. 结构合理；3. 亮点突出。

高分特征模型看上去简单得不能再简单，但其中蕴含的深意值得每一位考生仔细琢磨，细细品味。

### 一、审题精准

考场上，考官不喜欢考生絮絮叨叨、东拉西扯地说一大堆跟题目本身无关的话，而是希望考生能做到“所答即所问”，即精准定位、聚焦问题来展开观点。要实现这点，必须做到精准审题。

一般而言，审题精准包含以下几个方面：

#### 1. 关键词

题干总会包含关键信息、相关信息、无关信息。在听题或者看题的过程中，考生要能精确把握题干中的关键信息，比如关键主体、主要矛盾，这样才能在进行问题分析和提出对策时做到有的放矢、分析到位、措施可行。

**【例题1】**现在很多高校会组织大学生进行就业能力的培训，你认为能力要求中最重要 的有哪两点？

| 审题简析 | 此题题干简单，关键词是“高校”“大学生”“就业能力”



及“能力要求”。与观点表达相关的其实是后三个关键词，但在考场上由于时间紧张，很多考生往往会从习惯性思维出发，仅仅从“就业能力”或者“能力要求”的角度来快速反应，很容易就得出诸如：分析问题的能力、解决问题的能力、人际沟通的能力、应急应变的能力等，然后再从这些能力中选取两个来进行表达。

然而，如果我们仔细分析会发现，这些能力是所有在职场工作的人都必须修炼的能力，跟“大学生”这个特定的对象关系并不大。也就是说，我们很容易忽视题干中“大学生”这个群体的特点来对问题进行回答。

如果我们能抓住“大学生”这个群体的特点，答案就会呈现出很明显的差异，从而捕捉到考官的注意力，获得考官的认可。大学生群体的特点表现为：一是理论知识比较丰富而实践能力比较薄弱；二是工作经验比较局限；三是大学生群体整体上来说对现实社会的感知较浅，缺乏对现实的理性认识，呈现出理想化的特点。紧贴大学生群体的这几个特点，我们就很容易找到差异化的答题点，比如实践能力（如何利用好工作的机会切实锻炼和提升自己理论转化为实操的能力）、反思能力（如何利用难得的工作场景对自身经历进行深度反思从而帮助自己快速积累职场经验获得发展的能力）、心理调适能力（如何在工作实践中面对现实与理想的差距快速认清社会现实、认清自身优劣势，从而进行正确人生定位的能力）等。

## 2. 身份

日常生活中，每个人都有自己经常扮演的身份角色，这样的身份角色会让我们形成思维定势，而这种定势在很大程度上影响我们看问题的角度。可能大家都听说过这样一个寓言故事：国王为了出行方便，下令在全国道路上铺上牛皮，一个聪明的仆人建议国王不如在自己的脚上包上牛皮。身份不同，看问题的角度自然不同，解决问题的对策也就会不同。身份界定了对象之间的关系，比如是上下级关系还是平级关系。身份设定决定了你和别人交往时采用的原则，也决定了公务员的职业权限范围，如能调动多少资源解决问题。对于想要成为公务员的考生来说，用公务员的身份站在政府的角度看问题是非常关键的。但绝大部分考生缺少对身份的认知，这就需要在平时不断提醒自己并进行针对性的训练。

**【例题2】**作为单位的老同志，领导安排你带领新来的两位同事一起进行

一项调查，但两位新同事的学历都比你高，请问你怎么办？

丨审题简析丨此题的题干关键词包含以下几个：“老同志”“领导安排”“两位新同事”“一起调研”及“新同事学历比你高”。有三类不同身份的人出现在题干中，有一项要共同完成的工作，还有一个特殊情况“两位新同事的学历都比你高”。

大家很容易注意到表示转折的“但”字，因此很多考生在回答此题时都把“两位新同事的学历都比你高”作为答题的重心，而忽视了“老同志”的基本身份定位和要求。

很显然，作为“老同志”，一是要主动为调研的效率和效果负责，这种意识不能少；二是要把调研的经验传递给新同事，指导和支持新同事干好调研的工作；三是要意识到自己在带团队，要了解两位新同事的个性特点和工作专长，根据调研任务进行合理分工；四是要明白领导如此安排的用意，调研结束后除了汇报工作，还要汇报两位新人的表现，让领导对新人有更深入的了解。当然，在合作的过程中也要学会利用两位新同事学历高的优势更好地推动调研工作的开展。

因此，把握题干给定身份对于我们把握好问题，进行有效分析，从而进行差异化的表达是非常重要的。

### 3. 思维

俗话说“一千个读者有一千个哈姆雷特”，是指不同身份和经历的人，面对同一件事，因为看待问题的角度和关注的焦点不同，对事件看法的差异非常大。就像物理学家、化学家和生物学家面对同一片森林，他们各自捕获的信息和形成对眼前森林的认知会有很大差异是一个道理。

正所谓“物以类聚，人以群分”。考官之所以会喜欢某些考生的答题，是因为考生答题时展现出来的思维方式与政府工作所要求的思维非常接近。习近平总书记在各种场合不断地强调党政干部要掌握先进的思维工具和方法，包括辩证思维、系统思维、战略思维、历史思维、法治思维、底线思维和创新思维。其中辩证思维（唯物辩证法）更是政府人员在工作过程中分析问题的核心思维方法。

**【例题3】**近年来，雾霾污染严重，但是北京环保部门检测的数据与美国大使馆发布的北京地区的污染指数差距很大，引发了我国网民的热议，你

怎么看？

| 审题简析 | 此题中，关键词“雾霾污染严重”“北京、美国检测污染指数差距大”“网民热议”。考生在回答此题时，很容易将思维局限在“污染指数差距大”这一客观事实上，然后去辩论谁的数据更真实权威。但如果能够用唯物辩证法中联系、发展和全面的观点看待和分析问题，就能做到理性且客观。具体来看：

第一，数据差距大正不正常？很正常。为什么这么说呢？因为两个部门在进行数据监测时采用的技术标准和技术手段本身差异就很大，在监测时间和地点的选择、采集的样本数据上也会有很大的不同，因此，导致数据差异很大是非常正常的。

第二，网民之所以会对这两组差距很大的数据产生热议，一方面是由于我们国家发布数据的基本机制存在的问题，即只公布结果，不公布数据形成的过程，让公众无法了解数据出台的经过，从而会对政府发布的数据存在猜测和不信任；另一方面也说明在事情发生后，我们政府应该通过媒体对基本事实进行说明，对民众热议进行舆论引导，让大众能够客观理性地对待数据差异。

第三，不管数据存在多少差异，这不会改变我国雾霾污染严重的现状，我们要抓住这个热议的当口，引导、提升公众对环保问题的关注度，引导舆论转向解决雾霾污染的讨论和提出建设性意见上来，通过这个事件来对公众的环保意识进行强化，对公众的环保行为作出呼吁。

第四，当然，面对雾霾污染严重等环保问题突出的现状，我们政府应该通过多种途径和手段，从立法、行政、司法和舆论的层面来切实推进污染的治理进程和加强对环境的保护。

这样的论述不但理性客观，而且层层递进，紧扣主题，其看待问题和分析问题的视角也非常符合政府工作人员对问题的分析习惯。

总的来说，要做到审题精准，一方面要训练抓取关键词的能力；另一方面，在面试训练过程中，更要不断强化公务员的身份意识，主动培养辩证思维的习惯，让自己对问题的剖析不但精准且符合政府思维习惯。

## 二、结构合理

如果大家平常喜欢看政府文件，就会发现一个非常有意思的现象，那就是政府文件的结构非常清晰。我们截取《法治政府建设实施纲要（2016—2020



年)》里的片段让大家来感受下政府行文的结构:

## 二、主要任务和具体措施

### (一) 依法全面履行政府职能

目标: 牢固树立创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念, 坚持政企分开、政资分开、政事分开、政社分开, 简政放权、放管结合、优化服务, ……

措施:

1. 深化行政审批制度改革。全面清理行政审批事项, 全部取消非行政许可审批事项。最大程度减少对生产经营活动的许可, 最大限度缩小投资项目审批、核准的范围, 最大幅度减少对各类机构及其活动的认定。……

2. 大力推行权力清单、责任清单、负面清单制度并实行动态管理。在全面梳理、清理调整、审核确认、优化流程的基础上, ……

3. 优化政府组织结构。完善行政组织和行政程序法律制度, 推进机构、职能、权限、程序、责任法定化。……

4. 完善宏观调控。健全发展规划、投资管理、财政税收、金融等方面法律制度, 加强发展战略、规划、政策、标准等制定和实施。……

……

从这个政府文件的部分文段, 可以看到非常清晰的表达结构, 我们在分析高考考生语言表达文本时也得到了一样的结论。所以, 要让考官更好地接收、理解我们的答题内容, 就必须用清晰的结构呈现出来, 真正体现结构合理。

那考生到底怎样才能做到结构合理的表达呢?

#### 1. 结论先行

即在表达时把结论放在前面。这主要是基于面试考场上的几个特点: 信息相对比较复杂、时间紧迫、考官需要。结论先行的表达习惯与我们日常的习惯刚好相反, 我们习惯先讲理由后讲结论, 作出完整的铺垫。这种表达方式在正式场合下, 往往需要对对方有较多耐心和充足的时间进行交流, 但在面试考场上这些条件都不具备。所以, 在接下来的学习训练中, 一定要刻意练习将自己的结论前置。

#### 2. 以上统下

即上一级的观点和下一级的观点之间存在包含关系, 要用上一级的观点来统摄下一级的观点。比如上述政府文件中第一大点是“依法全面履行政府职

能”，接下来的措施里，四个小点都统摄在这个大点之下。而第一个措施是“深化行政审批制度改革”，后边的描述又统摄在这个措施之下。

### 3. 归类分组

即我们在分述自己的要点时，要理清要点之间的边界，要点之间不能存在重复和交叉的地方。这样我们表达的每个点才能清晰地呈现给考官，而不会出现重复和啰唆。同样，这个道理大家也可以从上边的政府文件中看出来。

### 4. 逻辑排序

即在结论先行的情况下，展开自己的论述时，要对要点之间的关系进行顺序的梳理。这点在工作实务类问题上的要求更高，因为一般实际的工作展开都是在时间逻辑下进行的，做事情讲究轻重缓急有序处理。常见的逻辑排序包含以下几大类：

- (1) 按照时间排序：包括事前、事中、事后，过去、现在、未来等。
- (2) 按照重要性排序：通常是从主要到次要，也可以是层层递进等。
- (3) 按照逻辑学概念排序：包括从现象到本质，从一般到特殊等。

当我们按照这四个基本方法来组织自己的语言表达结构时，就能满足考场上表达结构合理的要求。

## 三、亮点突出

亮点从某种意义上来讲就是考生展现出与其他考生不一样的地方。比如：语言表达能力很强可以成为亮点，表达结构合理也可以是亮点，心理状态稳定可以是亮点，交流自然神情生动也可以是亮点。

当然，在这里我们更想强调内容层面的亮点。而这要求考生在答题的内容上包含更多的信息，这些信息主要包括：

### 1. 思维能力上的亮点

语言是思维的外在显现形式，当考生表达对某些问题的看法时，通过对表达内容的观察，考官能够探知考生思考和分析问题的能力。这也就要求考生能站在公务员的身份和政府工作的角度来思考和分析问题。

### 2. 知识积累层面的亮点

一个人的知识素养很容易通过和他的交谈来了解，尤其是和对方进行比较规范严肃的话题讨论时。面试考场上，一般都在综合、分析和评价的层面对考生进行考查，所以如果考生本身知识储备丰富，关心社会生活，对社会上发生

的事情会自己进行思考和判断，那么他在考场上的表现肯定会高于一般考生。

### 3. 经验积累层面的亮点

现在的面试题更加侧重考查考生在实际工作中处理各类问题的能力，而能力并不是简单地谈谈原则就可以体现的。我们常常听说“有人百忙之中忙不到点子上”，忙不到点子上的一個很重要的原因就是抓不住重点。所以不管是认识问题还是解决问题，都要善于运用矛盾分析法中的两点论和重点论去处理。但是，只能抓住重点还是无法凸显能力，能力的呈现还需要细节层面的展示，这恰恰就是经验可以发挥作用的地方。因为自己经历过、体验过，给出来的信息就更加真实，也更加贴近实际，更具有可操作性。

当然，各位考生想要利用自身积累的一手经验回答公考面试题是不现实的，原因很简单，那就是绝大部分考生都没有直接的政府工作经验。因此，我们在训练时，一是要学会将自己成长过程中积累的非公工作经验进行迁移，二是要在训练中学习和吸收其他同学好的处理问题的经验，更重要的是要学会从政府实际工作案例中吸收知识、了解政府处理问题的基本原则和方法，通过二手经验的积累和整合来使自己的处理方式更贴近实际。

因此，各位考生在了解了考场的高分特征模型后，一定要不断地思考和体会这个模型对大家提出的要求，并在实操的过程中发现自己的不足，并进行弥补。



## 第二篇 工作实务篇

公务员招录考试的基本目标是找到适合招考岗位的人才来从事相应的工作，完成特定岗位的职能。很显然，公务员面试也就需要对考生的基本工作能力进行考查，来确定该考生是否符合岗位的要求。为了能够比较真实地测查考生的实际工作能力，在公务员面试考试中就经常会根据岗位的实际工作场景来进行命题，这类问题有一个很明显的特点，就是问考生“怎么办”“怎么做”“怎么处理”。

“怎么办”的这类问题指向实践领域，考查的是人们在实际生活和工作中行动的能力，主要包括处理人际关系能力、计划组织协调能力和应变能力。我们把这类问题统称为工作实务题，其中对处理人际关系能力进行考查的题，我们称之为工作关系处理题；对计划组织协调能力进行考查的题，我们称之为规划事件处理题；对应变能力进行考查的题，我们称之为突发事件处理题。

这类问题因其与实际的公务员工作场景高度相关，所以各位考生在对这类问题进行学习和备考的过程中，就需要适当地了解政府对公务员工作能力的基本要求，另外，各位考生也可以根据报考岗位，到招考单位的网站上多了解单位的日常工作动态，从工作动态中吸收一些与工作岗位相关的实际操作信息，这些信息因为来自实际的政府工作，虽然是二手经验，但也能让考生在考场上运用这些信息对问题进行回答，不但可以丰富自己的语言素材，也能够让自己的答题更接地气，更加贴近政府实际工作情况。

## 第五章 工作关系处理

公务员是一个职业系统，包含很多岗位，公务员招考是要找到符合岗位需求的人来履行岗位职能。因此，一个公职职场人需要具备建立和谐工作关系的能力，这种工作关系的建立不是为了寻找情感的归属，而是为了能够更好地支持团队成员在工作上的相互配合。我们把这种以职业为纽带、以工作为中心的人际关系称之为工作关系。

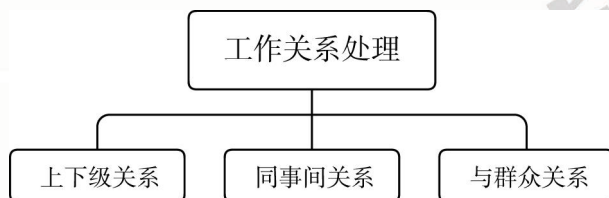
在公务员面试中，经常会以工作中出现的人际矛盾场景来进行命题，通过这类题型来考查考生在职场处理人际关系的能力。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

工作关系处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型人际矛盾场景，要求考生进行处理的题。强调工作关系的概念意在提醒考生要树立以完成工作为中心来处理人际问题的意识。

在公务员的职业活动中，一般交往的主要对象包括领导、同事（含兄弟单位）、群众，因此工作关系处理又分为三大类：



#### 二、真题感知

**【例1】**同事小李性格直率、乐于助人，在你病假期间，他主动帮你承担任务，但由于任务没及时完成，被领导批评，他当众顶撞了领导，此时，你应该怎么处理？

**【例2】**小赵是刚进单位的新人，工作时没有按照组长制订的计划，认为

自己的方案更好，结果被组长批评了，小赵的心情很沮丧。如果你是组长，你怎么和小赵沟通？

【例3】你在一项工作中出现了失误，遭到了群众的投诉。因为投诉影响了单位整体的好评度，引起了同事的不满，领导也批评了你，你怎么办？

【例4】某村祠堂年久失修，有坍塌的风险，村委会决定要进行维修，村民觉得祠堂是他们祖先留下来的传统，反对对祠堂进行修整，你作为村委会的工作人员，请问你会怎么做？

以上四道题目都有一些共同的特点，比如情景中的交往对象限定了你的身份；不同情景中都出现了人际的冲突、矛盾或误解；题目的问法比较一致，都是问你怎么办。

### 三、命题趋势分析

工作关系处理题主要考查考生在职场的人际关系处理能力，重点通过上下级关系处理、同事间关系处理、与群众的关系处理这三个方面来体现。

从总体难度上来讲，同事间关系的处理较为简单，因为这是一种平级关系，考生在过去的生活中经历最多的就是这种平级关系，比如朋友之间、同学之间，并且平级关系没有太多规则束缚，处理起来较为灵活。但是纵观这几年的面试情况，对同事间关系的考查趋于平稳。

对比来看，对上下级关系和群众关系的处理难度就偏大。一方面，我们缺少与领导、群众打交道的经验，在答题过程中，对场景的感知能力较弱；另一方面，这类题目往往涉及上下级、群众关系，需面对领导批评、群众情绪激动等情况，若考生对基本原则不够敏感，感受不到这些情绪，在处理的过程中很容易不切实际，缺少温度。而且，在上下级之间和与群众相处中，规则意识更强，考生必须在坚持原则的基础上灵活解决问题。

当然，最难的还是复杂型人际关系的处理，即一道题目中要求解决与多个对象的矛盾，一般情况下，同时处理领导和同事矛盾的题目居多。而且，近几年对复杂型人际关系的考查呈上升趋势。不过，对于这种题目，也有不少考生十分开心，因为他再也不用担心凑不满答题时间了，哪怕每个矛盾只说一两分钟，总答题时间也足够。但是，请各位考生注意，所有矛盾有轻有重，我们一定要分清主次再各个击破，不能眉毛胡子一把抓。

## 第二节 方法精讲

### 一、答题思路



三步走的答题思路代表了完整的答题结构，在语言表达时通过“总—分—总”结构来呈现。

当我们处理具体问题时，需要对问题进行定位，也就是从具体场景出发，对问题的性质、矛盾各方之间的关系形成初步判断，再采取具体的措施去逐步解决问题。答题思路中的每一步都在引导语言表达的方向。

#### ① 表明态度

在答题结构中，这一步对应总述部分，一般要求言语精炼，直入主题。目标是让考生向考官呈现自己对题干中人际矛盾情景的整体判断和认识。因此，“表明态度”也为我们在这类题的开头上指明了语言组织的方向。

这一步要搞清楚题干设置情景中的角色定位（我是谁）、目标（情景中的关系、问题、可能带来的影响、对我提出的要求）。在这个过程中，角色定位是否清晰会影响我们对情景的整体把握。因为清晰的角色一方面界定了我和情景中其他主体的关系，即明确了我和对方交往的基本原则；另一方面界定了我的责任和权限（包括可调用的资源），即对我可能采取的行动进行了约束，明确了什么能做、什么不能做。

### 二、经典例题

**【例题】**单位领导责成你带领课题组承担一项调研任务，组内成员常常交流想法、分享资料。小王将小赵的思路整理后向单位领导汇报，并在项目会上受到表扬。小赵因此公开表示对小王不满，其他成员也不再积极交流，影响了工作进程。这时，你怎么办？



| 表明态度 |

角色定位：我是课题组的负责人。我面对的对象包括领导和组员。情景中的问题：焦点是小王的不当行为及组员的反应。

那现在请大家思考一下面对这种状况我的责任是什么？

---

---

作为负责人和作为该组中一个非小赵和小王的其他组员，在面对同样的问题要处理时，工作的方式是否会有不同，会有哪些不同呢？

---

---

针对这道题，在考场上你会如何总述呢？好，现在请你写下来。

---

---

---

---

---

第一步：表明态度答题参考表述

| 参考表述一 | 作为课题组的负责人，有责任在工作中对组员的工作表现进行监督和指导，以保证工作的顺利开展和营造相互支持的工作氛围。小王的不当行为已经给团队的工作和氛围带来了不良的影响，我必须及时介入进行处理。具体会从以下几个方面开展工作：……（此表述用的是“原则法”来开头，即开篇表明作为课题组负责人的基本工作原则。）

| 参考表述二 | 作为小组负责人，如果不能及时对小王的这种行为进行处理，组内成员之间原本积极开放的交流氛围就会被严重破坏，不仅打击了组员的积极性，也会不利于组员间的团结协作，所以我必须采取行动，具体会从以下几个方面来做：……（此表述用的是“后果法”来开头，即开篇表明自己对出现的问题可能带来的后果有清晰的认识。）

参考表述三 | 小王的不当行为对工作的开展带来了负面的影响，作为小组负责人，我要及时介入。在了解事情真相的基础上，跟小王和其他组员进行交流，确保小组工作氛围能够重新回到开放共享的状态中，具体我会这样做：……（此表述用的是“目标法”来开头，即开篇就在既定身份的角度表明自己面对问题的基本处理方向。）

同时请各位考生注意，这三种开头方法并不是相互排斥的，这也就意味着在开篇引出自己的具体处理方法时可以将三种开篇方式结合起来使用。

## ② 处理方法

在对人际能力考查中，第二个重要维度是处理方法的多样性和有效性。这一步要求我们在角色定位清晰的基本前提下，采取有效手段来解决工作和情景中的具体矛盾，对应答题结构中的分述部分，是整个答题的重心。这里需要提醒大家的是，工作关系处理一定是以工作为中心来展开人际关系和矛盾的协调与处理。因此，这个步骤中既包含对关系与矛盾的处理，也有对工作的处理。

还是上面的例题，我们来思考以下问题：作为负责人，第一步应该做什么？怎么做？

---

---

小王的做法有哪些不妥的地方？怎么办？

---

---

小赵的做法有哪些不妥的地方？怎么办？

---

---

团队目前的氛围要不要调整？怎么办？

---

---

## 第二步：处理方法答题参考要点

(1) 向小赵、小王及其他成员多方了解，弄清事情的真实情况。

| 语言拓展 | 团队氛围出现异常，我应该会有所察觉，为了弄清事情的真实情况，我会向小赵、小王及其他成员多方了解。我会先找小赵单独沟通，了解他公开抱怨的原因，然后再找小王，了解小王做出这个行为的原因和对自己行为的看法。在了解了小赵和小王的信息后，再在团队里边找两个代表，了解他们掌握的情况。通过综合三方的信息来对事件的来龙去脉进行完整地把握。

(2) 与小王沟通，指出其工作方式的不当之处，如越级汇报、未经允许引用他人工作思路等，希望他向小赵诚恳道歉，以便消除隔阂，融洽关系。

| 语言拓展 | 团队氛围出现这个变化，主要是小王的不当行为引起的，所以我会先与小王沟通。我会明确指出其工作方式的不当之处，如越级汇报、未经允许引用他人工作思路的问题，希望他能认识到自己的错误。同时敦促小王向小赵诚恳道歉，以便消除隔阂，融洽关系。

(3) 与小赵沟通，肯定其工作能力，指出其表达意见的方式造成的不良影响，如影响团队氛围，希望他正确认识和对待这一问题。

| 语言拓展 | 我会与小赵沟通，化解他心中的不满情绪。我会先肯定他的工作能力，让他意识到领导对小王的表扬其实是对小赵的肯定。同时要指出小赵表达意见的方式是不恰当的，这种方式会影响团队积极讨论和交流的氛围，希望他正确认识和对待这一问题。

(4) 创造机会让项目组成员在一起坦诚沟通，提醒大家既要积极交流也要相互尊重，消除大家的误解和顾虑，重新营造团结协作的氛围。

| 语言拓展 | 团队的氛围因为小王的行为受到了影响，因此，我会创造机会让项目组成员在一起坦诚沟通。比如开一个阶段性工作总结会议，借机就目前的情况和大家做一个交流，提醒大家既要积极交流也要相互尊重，消除大家的误解和顾虑，重新营造团结协作的氛围。

上面展示的是答题要点，考生在具体语言的展开过程中，还需要注意明确沟通对象、沟通内容及沟通方式，也就是跟谁沟通、沟通什么及怎么沟通（在什么时间、什么地点、用什么方式进行沟通等）。通过对这三个要素的细化处理来凸显我们在实际工作和生活中与人沟通的能力。这种细化往往带有非常强烈的个人色彩，因此，大家用自己的语言来进行表达即可，没有一定的规则。

### ③ 总结提升

这一步对应答题结构中的总结部分。它要求我们从经历的事情中总结经验教训，采取后续的完善手段来避免将来出现类似问题。一般来说宜简单明了。

想一想，上面这道题你会如何总结呢？

---

---

#### 第三步：总结提升答题语言参考表述

| 参考表述一 | 总之，作为负责人，要从这件事情中总结经验教训，思考团队行为规范的建设问题，引导成员在诸如诚实、尊重他人工作成果、在工作中将集体利益置于首位等价值理念上达成共识，我想，有了正确的团队文化作为引导，团队成员一定可以更和谐地相处，更高效地工作。（此表述采用的是“反思自己”式的总结方式，即从反思出现的问题中总结关于自身的原因和责任来进行结尾。）

| 参考表述二 | 相信经过我对组员的分别沟通与指导，我们在团队内部关于哪些行为是被鼓励的、哪些行为是不允许的，可以达成基本的共识，大家也能在谅解小王的行为的基础上重新团结在一起，把调研任务顺利落实好。（此表述采用的是“展望未来”式的总结方式，即从问题的顺利解决带来的好处出发进行结尾。）

希望各位考生能够根据我们提供的答题思路，在训练中通过对真题的思考和讨论来强化清晰定位角色、抓住主要矛盾以及提出具体措施的能力，并学会用合理的结构来组织和架构自己的观点。



## 第六章 突发事件处理

古希腊哲学家赫拉克利特曾说：这个世界唯一不变的就是变化。在日常工作中，我们总希望事情朝着我们预想和设定的方向发展，然而，总有各种各样的因素导致一些预期之外的事情发生，这就需要我们临时采取措施对突然发生的状况进行处理，以便能够控制局面，让事情回归到正常的、预设的方向上来。

在公务员面试中，突发事件处理题以工作中经常出现的突发状况来命题，通过这类题型来考查考生的应变能力。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

突发事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种突发状况，要求考生进行处理的题。突发事件处理通常包含以下六大类：



1. 日常突发事件：公务员日常工作中出现的一些细小的突发情况。比如开会突然发现来的人太多，凳子不够用；会议马上开始，但会议资料还没有送到会议现场；到乡下进行政策宣传，在派发小礼品的过程中发现群众很多，礼品不够发等情况。

2. 执法受阻：具有执法权的公务员对无法顺利开展的执法行动进行应对。

3. 舆情应对：公务员对新闻媒体上传播的不良信息、谣言、社情民意等进行回复和处理。新闻媒体包括电视、报纸、网络平台、自媒体等。

4. 信访受理：信访是指公民、法人或者其他组织采用书信、电子邮件、传真、电话、走访等形式，向各级人民政府、县级以上人民政府工作部门反映情

况，提出建议、意见或者投诉请求，依法由有关行政机关处理的活动。对这类活动的处理称为信访受理。

5. 统筹排序：公务员在有限的工作时间内，面对多项任务需同时处理时，要对各项工作进行统筹分类、调动各种资源对工作作出合理有序的安排。

6. 公共危机：在社会运行过程中，可能危及公共安全和正常秩序的危机事件。危机事件主要包括四大类：一是以公共秩序为代表的社会安全事件；二是以洪水、地震等为代表的自然灾害；三是以传染病为代表的公共卫生事件；四是以煤矿塌方、交通事故等为代表的事故灾难。

## 二、真题感知

【例1】长江流域进行区域管制，有大量渔船滞留，滞留人员情绪普遍不好，这时，有滞留人员和当地居民产生冲突。作为该辖区的警察，你会怎么办？

【例2】王某是某工地的施工人员，因为隧道施工受了工伤，但是他和施工负责方关于医疗费、误工费没有谈妥，于是他让自己的侄子用轮椅推着他到工地吵闹，阻碍了施工进度，施工方报警。你作为辖区民警，遇到这种情况应该怎么办？

【例3】你带队去水利工程基地，工作快结束时，有两人联系不上。这时有人要赶飞机，你还有紧急任务，你会怎么处理？

【例4】假如你是某县级机关的工作人员，端午节值班时发现本单位网站上公布的惠民政策被恶意篡改，同时发现本地“家园网”上有网民据此不断发帖和跟帖，有人提出质疑，有人表示不满，甚至有人借机攻击，你立即向局长汇报，可一时联系不上他，此时，你打算怎么办？

【例5】假如你是某偏远山村的大学生村官，一天，村里领导都到县城开会，你在村委会值班。半夜突降暴雨，山洪暴发，你担心有可能会引发泥石流。这时，你怎么办？

通过观察上述几道题目，我们会发现突发事件处理题也有非常明显的特点：

1. 有给定的身份；
2. 情景中设置了突发的状况；
3. 问你怎么办。

### 三、命题趋势分析

突发事件处理题主要考查考生在面对紧急、混乱、突发场景时，能否临危不乱、快速应对、有效处理的能力。面试中，主要通过日常突发事件、执法受阻、信访受理、舆情应对这四类题来体现。另外，在考场上经常出现一类“有问题需要处理但不紧急”的情况，比如“新建的菜市场附近的交通经常出现拥堵情况，造成周边市民出行不便，且带来安全隐患，街道办领导让你去处理，你怎么办？”我们把这种题归类到“综合类”。

从近年面试考情来看，综合类题目所占比重最高。这也是现实生活中真实情况的反映。因为我们在工作开展过程中，总会遇到一些需要解决的问题，它可能不太紧急，但很重要，需要我们统筹解决。如何把握这类问题的解决逻辑，对我们每一个考生来说都是挑战。

从难度上来说，执法受阻题最难。因为在执法过程中，遇到的状况较为复杂和紧急，往往还伴有相关人员情绪激动的情况，甚至有的人出现极端的情绪，这对考生快速应对的能力要求更高。但是，又因考生缺少执法经验，无法构建执法场景，不了解执法的规则和流程，不能立足执法者身份，在回答这类题时往往并不能有效解决问题。如果你报考的是有执法权的岗位，要重点准备此类题，并且要通过报考岗位的官网、前辈经验分享等方式了解报考岗位工作实务，这样可以给处理此类题目提供经验借鉴。

日常突发事件主要是指日常工作中出现的琐碎的、小的突发事件。事虽小，但却是工作中的常态，也能看出一个人的综合素质和能力，所以在考试中也频繁考查。

信访受理顺应了以人为本的发展理念。解决信访问题对于保障民众的合法权益、维护社会稳定有着重要的意义。对这种问题的处理，要遵循国家相关部门的规则和流程，更需要我们心系群众、以人为本。

最后，舆情应对虽然考的较少，但它可能会成为未来面试的新宠。舆论的威力在现实生活中不断得到彰显，而互联网为舆情的发酵、升级提供了新的平台。如何有效地面对互联网形势下的各种舆情，对各级政府及其工作人员来说都是一个巨大的挑战。

## 第二节 方法精讲

### 一、答题思路



三步走的答题思路代表了完整的答题结构，在语言表达时通过总—分—总结构来呈现。

当我们处理具体问题时，需要对问题进行定位，也就是从具体情景出发，对问题的性质、矛盾各方之间的关系形成初步判断，再采取具体的措施去逐步解决问题。答题思路中的每一步都在引导语言表达的方向。

#### ① 表明态度

突发事件处理题本质上是考查执行力，也就是考查考生有效利用资源，保质保量完成任务的能力。因此，表明态度在此类题目中，要求考生在处理突发状况时，能够在给定角色中，从整体上认识该状况的性质、严重程度、可能产生的影响，并明确自己的责任和目标。

在答题结构中，这一步对应总述部分，一般要求言语精练，直入主题。目标是让考生向考官呈现对题干中突发情景形成的整体判断和认识。

从题型上来讲，工作关系处理题、突发事件处理题，包括接下来要讲的规划事件处理题，都属于情景性问题。这些题都要求考生对情景中的人物和事件进行把握。

这一步要求考生在面对题干设置的突发情景时，同样要搞清楚角色定位（我是谁）、目标（情景中的问题、可能带来的影响、对我提出的要求）。在这个过程中，角色定位是否清晰依然很重要。

但是，也要看到在突发情景中，对问题性质的把握和对问题影响大小的判断更为关键。



## 二、经典例题

【例题】某市经过规划论证，决定拓宽老城区的一条主干道，需要砍伐这条道路上的上百棵大树。施工当天，附近居民强烈阻拦，他们认为这些树是一道靓丽的风景线，坚决不同意砍伐。这时，围观群众越聚越多，严重阻碍了交通。假如你是市政府工作人员，领导派你去现场处理，你会怎么办？

| 表明态度 |

角色定位：我是市政府工作人员，受领导指派。我面对的对象包括市民和施工人员。

情景中的问题：焦点是群众的阻拦并阻碍了交通。

现在请大家思考一下，面对这种状况，如果不进行及时处理，可能会怎样演变？

---

---

第二个问题：作为受领导指派的市政府工作人员和作为现场施工组织的负责人，在面对同样的问题时，处理的方式是否会有不同，会有哪些不同呢？

---

---

针对这道题，在考场上你会如何总述呢？好，现在请你写下来。

---

---

第一步：表明态度答题参考表述

此次事件是由于群众对政府的工作规划有不同意见而引起的，如果不能妥善处理，可能导致冲突升级，引发群体性事件。（后果的描述）作为受领导指派的市政府工作人员，我有责任缓和事态、详细了解群众的意见和为下一步工作的展开提供建议。

（目标的描述）具体我会从以下几个方面开展工作：……

从上述参考表述中发现，突发事件处理的开篇跟工作关系处理类似，我们同

样可以使用“后果法”或者是“目标法”，当然也可以结合两者来进行开篇。

## ② 处理方法

突发事件处理考查的一个重点维度是时间进程的控制与管理。我们知道，无论处理任何事情，都是在时间流线里进行的。这就要求我们能够理清不同子任务的轻重缓急，做好排序工作，进行有序处理。

此类题考查的第二个重点维度是人、财、物等资源的合理配置。即在处理具体问题时，思考和安排做什么、谁来做、怎么做、需要什么资源、什么时候做、什么地点做、要注意些什么细节等。（这也是我们针对要点进行细节展开的时候语言拓展的方向，或者说具体的语言拓展方法）

这一步同样要求采取有效手段来解决工作和情景中的具体矛盾，对应答题结构中的分述部分，是整个答题的重心所在。

还是上面的例题，我们来思考以下问题：

作为受领导指派的市政府工作人员，第一步应该做什么？怎么做？

---

---

到达现场后先做什么？怎么做？

---

---

现场的场面控制住之后应该做什么？怎么做？

---

---

了解了群众的真实想法和意见之后该怎么办？

---

---

第二步：处理方法答题参考要点

(1) 在前往现场的途中，请求相关部门进行协助。我会联系现场施工负

责人，电话告知暂停施工，注意控制好在场工作人员的言行，避免事态进一步发展。通知交管部门加派交通警察到现场进行交通指挥和协助后续的群众疏散工作。通知林业局派专家赶往现场参与沟通。

(2) 到达现场后，告知身份，表明来意，取得群众的理解。并让施工队带着设备先撤退到周边比较空旷的地带待命。向在场的群众说明会听取大家的意见，并请求群众选出代表进行协商，在代表选出后，疏散现场的群众，以达到保护群众安全和确保交通顺畅的目的。

(3) 和居民代表进行沟通，深入听取他们的意见。对居民意见进行详细地记录，解释拓宽主干道这项规划的重要性，并请林业局的专家和市民商讨这些树木的妥善安置问题，比如移栽到附近的可能性。

(4) 将这些协商的结果反馈给领导，说明移栽的利弊，争取领导的支持。告诉施工队工作计划改变，要求重新设计树木处理方案并择日执行。

(5) 对处理情况进行通报，并关注后续事态的发展。这样有利于消除群众心中的疑虑，有助于后续工作的开展。

### ③ 总结提升

这一步对应答题结构中的总结部分。要求我们事后对突发状况发生的原因进行反思、思考后续整改提高的手段，避免将来出现类似问题。一般来说宜简单明了。

想一想，上面这道题你会如何总结呢？

---

#### 第三步：总结评估答题语言参考表述

最后，我想这件事情的起因一方面是某些部门在具体的规划论证上可能存在不合理的地方，另一方面也是规划论证可能没有事先听取群众的意见，我会就这次事件写一个总结报告，并建议领导内部发文提醒各部门在进行决策的时候要严格遵循决策程序，做到决策的公开透明和科学，确保决策能得到群众的支持。

(结尾同样可以使用“总结反思”的方式或者“展望未来”的方式进行处理)

希望各位考生能够根据我们提供的答题思路，在训练中通过对真题的思考和讨论来强化清晰定位角色、合理想象场景、根据轻重缓急有序处理的能力，并学会用合理的结构来组织和架构自己的观点。

## 第七章 情景模拟

在公务员面试考场上，在传统的公考五大题型之外，最近几年又有另外一种出题形式突然涌现出来，这种新的出题形式就是情景模拟题。这种题恰恰要求考生以第一人称视角，在面试考场中通过还原题目场景的方式进行答题。这种答题要求是对考生新的挑战，这也是本章内容设置的目的所在——帮助大家应对挑战。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

情景模拟题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种典型情景，让考生在特定的环境中扮演一定的角色，采用现场模拟的方式，通过沟通来处理各种问题的面试题目。

这种出题形式和传统出题形式不一样的地方在于它通常要求考生扮演某一特定角色，在模拟的工作情景中对一系列问题进行处理。考官根据考生的言语和行为表现，对其相关能力和胜任特征作出相应的评价。

这类题目与工作关系处理题和突发事件处理题有很大的关联性，甚至可以说它就是这两种题型的变体，将一道工作关系处理题 / 突发事件处理题稍微换一个问法、改变一下措辞，就变成了情景模拟题。

由于这种题目在命题上存在极大的相似性，所以在回答这类问题时可以大量借鉴之前学习工作关系处理题和突发事件处理题的经验。但又由于其提问方式的不同，使得我们在回答这类问题时需要做一些调整，以便使我们的回答更具有现场感和说服力。

那怎么体现这种现场感和说服力呢？我们来看看考官们评分时会侧重于哪些：

观测要点1：

- (1) 角色定位准确，情景针对性强；
- (2) 根据沟通目的和任务，明确沟通内容；



(3) 选择恰当有效的沟通方式，沟通过程中态度诚恳。

观测要点2:

(1) 能够及时意识到展开沟通工作的必要性，并做好相应的准备工作；

(2) 能够根据沟通对象特点、沟通目的等基本要素选择恰当的沟通途径和方式；

(3) 沟通过程中能够有效倾听、准确理解他人的观点和要求，简洁有条理地表达自己的观点，准确传达相关信息，让对方容易理解、接受自己的观点。

从上述观测要点中我们可以看出，情景模拟题要求考生能够即时建立场景感，通过直接对话的方式展现自己通过沟通来解决人际矛盾、争取他人支持和解决工作问题的能力。

## 二、真题感知

**【例1】**建设智慧海关，推出试点工程，找领导汇报。小王没啥经验，但是是基础型的，有技术能力。老赵是老员工，业务熟练，但是缺少一定的法律理论知识。你是国贸专业的小赵，开发过小程序，但是缺少总结能力。现在老赵和小王已经毛遂自荐了，你会如何向领导毛遂自荐？请进行现场模拟。

**【例2】**老陈是单位里的老同事，经验丰富，但是不愿意和人沟通，比较固执听不进意见。之前领导委派你和老陈共同完成一项任务，因为缺乏沟通而导致工作结果不好。现在领导要求你和老陈一起汇报工作，当着老陈的面，你会如何汇报工作？请现场模拟。

**【例3】**现在酒驾入刑已经深入人心，但有些地方的群众法律意识还是比较淡薄。你作为一名村干部，要组织一次大会劝解村民，遏制村里的醉酒驾车行为，在会上对村民发表一个即兴演说，动员群众远离酒驾。你会怎么对村民说？请现场模拟。

**【例4】**你是负责人，带领几个实习生整理档案，领导要求3天内完成。现在已经加班两天了，大家都很累，工作效率低下。你要开展一个思想动员会鼓舞士气，请问你会怎么说？请现场模拟。

从上述例题我们可以看出，情景模拟题具有以下几个特点：

1. 情景模拟题的典型场景包括工作中的人际冲突和矛盾、突发状况中的人际协调和少量工作汇报。

2. 情景模拟题的沟通对象可能是一个人，也可能是一群人，考生要根据具

体的情景进行判定。

3. 情景模拟题大致分为主要的四个子类别，分别是：①主动劝说类；②解释说明类；③公众发言类；④汇报工作类。

### 三、命题趋势分析

情景模拟题在近几年的考试中，也频频出现。

总的来说，情景模拟题的命题情景基本都与工作场景中的工作关系处理和突发事件处理类似，在对前两个模块学习的基础上，考生在答题内容上要有较好的把握。当然，情景模拟题也对考生提出了新的要求，它要求考生现场创设场景，通过即时沟通的方式来展现自己在特定场景中解决问题的能力，因此情景模拟还需要好好训练，以适应题目对大家提出的新要求。

## 第二节 答题原则

情景模拟题考查的是考生的现场表现力以及由此体现出来的实际工作能力，这类问题的情景很具体，因此也就要求考生在处理情景模拟题时需要把握好以下几个基本原则：

### 一、准确定位

不论我们模拟的对象是谁，都要求我们准确地定位自身以及对方的角色，从准确定位的角色出发，我们的回答方向才不会走偏。

对方是领导，在模拟时就需要体现出下属对领导的尊重与服从；对方是同事，就需要体现出同事间的友爱和团结互助，以及共同完成工作任务的态度；对方是有相关利益诉求的群众，就需要体现出服务意识和对群众切身利益的保护；对方是违反相关规定的行政相对人，就需要一方面体现出执法的严肃性，另一方面也要有执法的柔性和文明性。

另外有一点很多人会忽略，就是我们在和对方交谈时，需要关注对方此时的心理状态，对方是很焦虑、委屈、愤怒还是绝望，这都需要我们在模拟时表现出不同的感情状态。

### 二、精准审题

在审题时需要精准定位到核心问题，需要通过题干关键词之间的关联

找到问题的核心所在。比如向领导承认错误时，就不能仅仅告诉领导“我”哪里错了，还应该带着解决方案去找领导——这个错误“我”已经通过……方法改过了，以后也会通过……方式避免；再比如安慰被领导批评的同事，仅仅情感上的安慰是不够的，还需要和同事一起分析被领导批评的原因以及提出解决相关问题的可行性建议。

### 三、表现得体

在回答情景模拟题的时候，什么样的表现才算是得体的呢？模拟时的外在表现主要包括几个方面：态度诚恳、有效倾听、感染力强。

态度诚恳要求我们能够设身处地地考虑交流双方的角色及情感状态，需要对对方一些为难的地方、利益诉求等进行充分考虑，假设自己就在现场面对这种情况，感同身受地体会。

之所以需要有效倾听，是因为情景模拟需要双方进行互动，而不仅仅是自己一个人的独角戏，即使坐在对面的考官并不会给我们任何反应，我们也需要适当地假设沟通对象会在某些节点上回应我们，这样才能让对话进行下去。所以，这就要求我们根据题干中设置的对方利益诉求去假设对方的回应，这样才能做到“有效倾听”。倾听，也是一种体现服务意识的沟通技巧，能够反映出我们在人际交往中的主动性。

感染力则更多地体现在语言表达上，人与人的交流必然会涉及一些感情色彩，或严肃、或欢快、或悲伤、或歉疚等，要体现这些感情色彩，则需要一些语言技巧。要使我们的回答具备较强的感染力，则需要我们语言内容上的感情色彩与形式上的感情色彩合二为一，这样才能用语言的魅力打动考官。

## 第三节 答题结构

由于大部分情景模拟题都由工作关系处理题和突发事件处理题变换提问方法而来，故而回答这类问题的思路与前两种题型一致。在这里对答题思路就不赘述，需要强调的是，情景模拟题由于其设问方式不同，导致其在答题结构上与前两种题型会有所差异。所以这里着重对情景模拟题的答题结构进行简单介绍。

## 一、开场白

既然是双方面对面的交流，必然会涉及如何开场的问题。虽然好的开场并没有所谓“成功一半”的作用，但也会对后续的答题产生很大影响。开场白一般包括三个部分：打招呼、介绍身份、引入主体。

### 1. 打招呼

针对不同的对象、不同的场景，打招呼的方式不一样，比如向领导汇报工作时打招呼、劝说同事的打招呼，以及向来窗口办事的大爷打招呼，都会有所区别。

另外，如果能够在打招呼时，适当地假设一些场景，会使得开场更加自然，这就相当于为整个交流模拟提供了一个大的背景。比如向领导汇报工作可以在领导办公室；劝说同事可以在单位食堂或者下班同一段路途中；向亲戚解释说明相关政策则可以假设自己就在登门拜访，直接问候对方身体健康或者家人即可，比如“三舅好，我舅妈呢？”

### 2. 介绍身份

有些题干设置的场合，模拟对象并不认识自己，或者对自己并不熟悉，这时候就需要向对方介绍自己的身份。对于那些双方本来就认识、熟悉的情景，还向对方介绍自己的话，就显得画蛇添足。向对方介绍自己，需要注意以下几点：（1）积极主动；（2）用语要与场景相符；（3）先介绍自己单位、科室、职务，再介绍姓名，尤其是那些面对兄弟单位或者群众的模拟，“我”代表我单位开展工作，应该单位、科室、职务在前，姓名在后。

### 3. 引入主体

前面两个部分讲完之后，就需要引入本次模拟交流的主体部分了，作为开场白与主体内容的过渡。至于引入的方法，既可以开门见山，也可以委婉地、含蓄地展开。视具体情况而定，视每个人的语言表达方式而定，并没有“非如此不可”的要求。

## 二、主体内容

这一部分的主要目的，就是为了解决题干中的核心矛盾，应围绕核心矛盾展开，一般来说可以包括但不限于这三个部分：动之以情，晓之以理，导之以行。



### 1. 动之以情

在劝说对方接受我的想法、建议的时候，比如劝阻自杀的女子、劝说贫困地区子女辍学的家长等，这时候就适合打感情牌。激发他们自身的感情，从而达到沟通的效果。

当然，动之以情并不仅仅适用于这两个场景，很多情况下都可以发挥人的情感作用。比如宣传大学生支教的动员会，就可以通过介绍贫困地区孩子们的情况，来激发大学生们的社会责任感，从而达到动员的目的。劝说、安慰被领导批评的同事时，也可以恰当地指出同事日常工作取得的成绩、领导和同事们对他的夸赞等。

另外，有些沟通对象本身就比较情绪化，这时候就可以顺着对方的情感状态进行模拟，让对方对“我”形成“我们”的认知，这样才能打开心扉，畅聊人生。

### 2. 晓之以理

虽然题干往往会设置很多情绪化的场景，但是人类终究还是理性动物，在完成前面的引导之后，就需要向对方诉诸理性。向对方摆事实、讲道理，理智地分析事件的起因、经过、结果，以及法律、法规的相关规定。让对方认识到不同选择的各自优劣之处，并主动做出“我”想要的选择。比如安慰被领导批评的同事、提出不合理诉求的群众等，都需要我们晓之以理，用道理说服他人。

### 3. 导之以行

在以情动人、以理服人之后，对方也基本上接受了我们的观点，这时候就需要适时地帮助对方分析并提出合理的、可行的、有效的替代解决方案。为他接下来的行为指明方向。甚至可以说，前面两步都是铺垫，到这一步才是解决问题的关键。

## 三、结束语

这一部分是整个模拟交流的结尾，虽说主体答题部分已经结束了，但一个漂亮的结尾仍然可以为我们的答题增色不少。

### 1. 总结式

总结式结束语指的是通过总结本次话题的方式结束这次交流。这种结束语的方式适合与同事讨论某项工作计划、安慰被领导批评的同事，或者是向领导

汇报工作的场景。这时可以采用重复交谈要点的方式来总结本次谈话，待向对方确认后即可结束本次谈话。

## 2. 展望式

展望式结尾指的是通过展望以后可以通过某种方式避免再犯错误或更好地开展工作的方式进行结尾。这一结尾方式适用于劝说同事类的题目，比如劝说同事接受我的工作建议，劝说被领导批评的同事，劝说同事多与其他同事交流。不同的题目展望的内容也应与题干给定条件相吻合。

## 3. 警示式

警示式结尾指的是告诉对方其行为可能存在的潜在危害，警示其不要再犯同类的错误。比如有群众放生巴西龟，在制止其行为之后，再强调这一行为的危害，引起重视。或者是针对执法活动中的行政相对人，需要再次告知其行为已经违反相关法律法规的规定，起到警示作用，避免该行为再次发生。

## 4. 感谢式

感谢式指在结束时，向对方支持我方工作或给出的意见表示感谢。比如感谢对方提出的建议和指正，感谢参会人员对本次会议的支持，感谢媒体对本单位的支持与关注等。

## 第八章 规划事件处理

基于人类独有的对未来的强大想象力和对确定性的不懈追求，人们发明了相当多的工作方法和工作程序、工作制度，只为能够对未来要处理的事情有更好的把握——这就是有目标、有计划、有组织地处理任务。

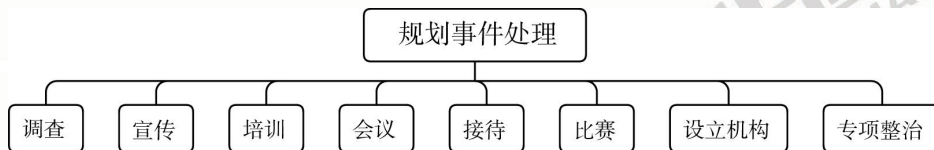
“办文、办会、办事”就是政府工作中有目标、有计划、有组织地处理工作任务的典型。“办文、办会、办事”也是政府常规工作中的主体任务。这类任务往往有成功经验可以借鉴、有明确的阶段特点需要遵守、有通用流程可供参考，但也会因目标、主题以及内容的不同，需要我们作出不一样的安排。因此在公务员面试中，往往会设置这样一类题目来对大家的计划组织协调能力进行考查。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

规划事件处理题是通过设置与拟任岗位有很强匹配性的各种活动类型，要求考生进行处理的题。

规划事件处理题主要包含以下类别：



#### 二、真题感知

**【例1】**为增强单位团队精神和凝聚力，单位准备举办一次趣味运动会，领导要求全员都参加。假如由你策划单位趣味运动会，你会怎么组织？

**【例2】**为响应国家号召，展现当代青年人的风采，你单位准备开展一系列活动来勉励青年干部奋勇拼搏，有如下6个活动形式：（1）参观青年实践活动；（2）展示自身特色品牌；（3）参观青年文化走廊；（4）参观新媒体工作室；

(5) 举办一场青年座谈会；(6) 优秀志愿服务项目分享。领导让你从上面6个活动选2到3个进行开展，请问你会选哪几个？你会怎么组织此次活动？

【例3】临近春节，一些人外出探亲可能会导致本地交通拥堵。为了制订应急预案，领导让你去调查，你怎么获取有效信息？

【例4】某市环保局计划对全市河流开展污染整治活动，打算对主要河流进行一番整治工作。如果领导让你去开展这项工作，你认为重点是什么？

通过观察上述几道题目，我们会发现规划事件处理题也有非常明显的特点：

1. 有给定身份，几乎都是活动负责人；
2. 情景中设置了需要开展的活动；
3. 问你怎么做。

### 三、命题趋势分析

规划事件处理涉及非常多的活动类型，比如调查、宣传、培训、会议等都是政府部门的常规活动，在面试题的设置中自然少不了它们的身影。另外在现在的省考面试中，规划事件处理的活动类型呈现多样化的情况，比如2019年7月19日河南省考的第二题：“某地出台了一项政策，贫困户在超市购物的时候，可以积累积分，并且用积分兑换超市的物品，这项工作如果交给你来办，你觉得工作的重点是什么？”我们把这类命题灵活的规划事件处理题称为综合类。

调查类是考查最多的规划事件处理题，基本上每年都会出此类题型，大家要高度重视，这类题型是我们要熟练掌握的题型。综合类、宣传、培训和专项整治类型的活动则不是特别稳定，时有出现，题量较小，这部分的题目在练习当中也要学会。会议、接待、比赛和机构设置类虽然在考试中出现较少，但是我们也要掌握这些题目的答题思路。

从考试难度上来说，规划事件类的题目难度系数较高，主要体现在考生日常生活中缺乏相关经历和实践经验，缺少场景感知。尽管能够从宏观角度阐述一些内容，但是因为缺少对具体细节的把握，导致整个答题显得空洞，且与其他考生差异不大。

相应地，对宣传、培训、会议、接待、比赛这几项活动的处理，考生明显更加熟练和有把握，但是往往又会陷入另一个极端——细节太多，回答的过于琐碎和啰唆，既容易忽略重点又容易超时。

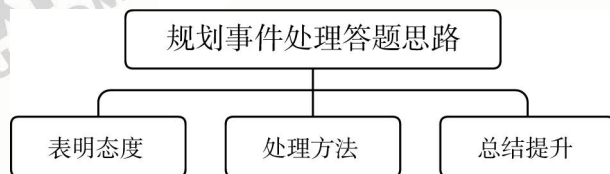
所以，我们建议各位考生在回答这类题目的时候，既要从宏观上进行把握，



又要在细节中做到重点突出。

## 第二节 方法精讲

### 一、答题思路



答题思路释义：

三步走的答题思路代表了完整的答题结构，在语言表达时通过“总—分—总”的结构来呈现。

当我们处理具体问题时，需要对问题进行定位，也就是从具体情景出发，对问题的性质、矛盾各方之间的关系形成初步判断；再采取具体的措施去逐步解决问题。答题思路中的每一步都在引导语言表达的方向。

#### ① 表明态度

规划事件处理题本质上也是对执行能力的考查。与突发事件处理题的区别在于，突发事件处理要求在事情发生后快速作出应对，时间上往往比较急迫；而规划事件处理则面向未来，有较充分的时间来计划并执行工作。因此，“表明态度”在此类题型中指的是考生对拟规划工作的意义和目标的认识。

在答题结构中，这一步对应总述部分，一般要求言语精练，直入主题。目标是让考生向考官呈现对题干中规划事件形成的意义和目标的整体判断和认识。

### 二、经典例题

**【例题】**近年来，某市旅游景点的游客人数越来越多，不文明行为时有发生，该市文明办针对此现象举办文明旅游总动员主题活动，假如你是该市文明办人员，领导让你负责此事，你将如何落实工作？

┆ 表明态度 ┆

角色定位：我是市文明办工作人员。

工作任务：负责举办文明旅游总动员主题活动。

那现在请大家思考一下：领导安排这项工作任务的目的什么？（目的是工作背后的意义或者价值追求。）

---

---

第二个问题：作为受领导指派的市文明办工作人员，负责开展这项工作的目标是什么？（目标是实现目的的手段，是具体的工作方向，工作目标的高质量完成意味着工作目的的实现。）

---

---

针对这道题，在考场上你会如何总述呢？好，现在请你写下来。

---

---

第一步：表明态度答题参考表述

领导安排开展文明旅游总动员主题活动是为了提升游客文明旅游的意识，营造本市良好的旅游文化氛围（意义的描述）。那开展这项活动就一定要通过丰富多彩的形式让文明旅游的理念尽可能多地传递给广大市民和游客（目标的描述）。具体我会从以下几个方面开展工作：……

通过对这段语言的分析我们会发现，在规划时间处理题的开篇上，我们可以采用“意义法”或“目标法”，两者也可以兼而用之。所谓“意义法”就是指用开展活动的目的或能够带来好处的开篇方法；“目标法”则是指围绕要达成的活动效果紧紧把握工作方向的开篇方法。

## ② 处理方法

与突发事件处理相比，规划事件处理最大的不同是时间进程的节奏要缓和很多。从日常经验中，可以归纳出规划事件处理一般经历三个阶段：做出计划、执行与协调、总结评估。从具体的操作流程来看，关键节点包括：活动的主题、对象、内容、形式、组织人员、活动展开与协调控制、活动结束后的总结评估。

同样，在语言表达上，规划事件处理也要遵循基本的时间逻辑，根据具体工作任务的性质来安排先做什么、后做什么。当然，要把握灵活性，因为活动对象的选取、活动内容的厘定、活动形式的选择、工作人员的安排之间的表达逻辑并不是固定的，需要根据题目要求灵活安排表达的先后顺序。

同时，要告知考官基于工作目标而分解的任务有哪些、处理方法是什么。对应答题结构中的分述部分，也是整个答题过程的重心所在。

还是上面的例题，我们来思考以下问题：

在开篇，就明确了工作目标是通过丰富多彩的形式向广大市民和游客传递文明旅游的理念。那接下来在分述的部分我要做的第一件事情是什么？具体会怎么做呢？

---

---

我要做的第二件事情是什么，具体怎么做？

---

---

我要做的第三件事情是什么，具体怎么做？

---

---

我要做的第四件事情是什么，具体怎么做？

---

---

.....

第二步：处理方法答题参考要点

- ①开展前期相关调查工作，调查内容包括每年的游客人数及各景点游客分布等，概括不文明行为的表现及主要原因，游客对理想旅游环境的期待等。
- ②与旅游局的相关部门沟通协调，形成工作小组，结合前期调查结果，共

同研究制订工作方案，方案包括活动范围、活动内容、活动形式、宣传渠道、时间安排、责任分工等。

③按照活动方案开展活动，如发放文明旅游宣传材料、在公共交通工具和人群密区播放文明旅游宣传片、开展文明游客评选活动、加强对游客不文明行为的劝阻和监督检查、对不文明行为进行曝光、完善本市景点的服务设施等。

④活动中，收集参与者对此次活动的反馈意见，以便于总结经验，建立长效机制，在全市范围内形成文明旅游的氛围。

### ③ 总结提升

这一步对应答题结构中的总结部分。它要求我们在活动或任务完成后，对工作成效进行判断、对经验教训进行总结。一般来说宜简单明了。

想一想，上面这道题你会如何总结呢？

---

---

### 第三步：总结提升答题语言参考表述

我想，除了通过活动参与者的反馈来帮助我们了解活动的效果之外，我们还可以考虑在文明旅游总动员主题活动结束之后，在接下来的一段时间定期了解本市各旅游景点不文明现象发生的情况，和活动举办前做对比，来了解此次活动的成效，帮助我们在今后能够更好地举办类似活动，提升本市的旅游品牌知名度。

希望各位考生能够根据我们提供的答题思路，在训练中通过对真题的思考和讨论来强化清晰定位角色、结合题干把握重点环节以及提出具体措施的能力，并学会用合理的结构来组织和架构自己的观点。



### 第三篇 政府认知篇

如果说工作实务考查的是考生在实践中能力，政府认知考查的就是考生在认知领域的能力，习近平总书记曾经要求广大青年干部，要具备政治领悟力、政治判断力、政治执行力。本着提高选拔用人门槛，提升公职形象的要求，报考公职的各位考生能够从容应对政府认知的解答能力就尤为必要。

为了能够比较好地衡量考生的认知能力，面试考试中经常有这样一种类型的题目，它经常问的是“怎么看”“怎么理解”。这类题考查的是考生能否以公务员的身份，站在政府的立场上，运用马克思主义唯物辩证法来对自身、事物、现象和观念进行理解和判断的能力。因此，我们把公务员面试考场上出现的“怎么看”这类题型统称为政府认知题。

政府认知题不仅包括自我认知、职业认知和现象认知，也包括演讲、反驳和串词编故事。因此考生在备考过程中，要做好以下三个方面的学习和梳理：

第一，要学会对自身的经历、特点、喜好、信念等结合报考岗位进行梳理，以求更清晰地认识自我和更深刻地认知岗位。

第二，关于公务员职业对各位考生提出的要求，要有较为明确的了解。这方面的信息大家可以阅读《中华人民共和国公务员法》（2019年6月1日起施行的最新版）的“第一章总则和第二章公务员的条件、义务和权利”来了解公务员基本法对大家的要求，也可以阅读2016年7月由中共中央组织部、人力资源和社会保障部、国家公务员局联合印发《关于推进公务员职业道德建设工程的意见》的文件，了解其中关于“坚定信念、忠于国家、服务人民、恪尽职守、依法办事、公正廉洁”的描述，加深自己对公务员职业道德的理解。

第三，考生还需要积累一定的政策理论知识，从政治、经济、文化、社会、生态五个维度进行政策理论知识的梳理和积累，比如依法治国、简政放权、创新驱动发展、教育强国、精准扶贫、社会诚信体系建设、加强公共文化服务、生态文明建设等。对这些信息的了解不求全，但求了解到的信息能够联系面试题目进行运用，不仅要国家的政策理论有框架性的认知，还要能够为面试题积累不少可用的素材。

## 第九章 自我认知

清晰的认知不仅能够帮助自己克服不切实际的想法，还能够全面地认识自己。同时，清晰的自我认知还有利于更好地立足本职，在工作中发挥个人的长处，改进自己的短处，做到扬长避短。

老子在《道德经》中曾言：知人者智，自知者明；胜人者力，自胜者强。可见一个人拥有清晰的自我认知是很重要的。公务员面试中设置自我认知题，其目的也是希望以这类题为中介，来更多地了解考生的生活、学习和工作经历，从而可以较好地判定考生与报考岗位的匹配程度。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

考查考生对自己及岗位的认识和理解的题目称为自我认知题。该类题目通过考生对自身特点的梳理和对岗位素质模型的梳理来体现人岗匹配，是结构化面试中最基础性的一种题型。

自我认知包括自我观察、自我评价、求职动机。自我观察是指对自己的感知、思维和意向等方面的觉察。自我评价是指对自己的想法、期望、行为及人格特征的判断与评估，这是自我调节的重要条件。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职位所能提供的条件相一致时，个人胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

自我认知题的考查内容大致包含以下四个方面：

1. 对自己的性格特点、能力态度、兴趣爱好等是否有客观合理的评价；
2. 对岗位所要求具备的素质模型是否足够了解并能够体现出人岗匹配；
3. 成就动机与岗位情况匹配（认知需要、自我提高、自我实现、服务他人的需要、得到锻炼等）；

4. 认同组织文化。

## 二、真题感知

结合历年公务员面试中的自我认知真题，从命题的角度来分析，我们会发现，自我认知题主要分为三种小题型和创新类题型：

### 1. 自我梳理类

【例1】请你做一个三分钟的自我介绍。

【例2】请介绍下你的优缺点。

【例3】请问你经历的最难忘的一件事是什么？你从中获得了哪些启示？

功能：该类题目主要用于了解考生个人基本情况方面的信息。

### 2. 职业规划类

【例1】你认为在什么样的环境里，你能发挥最大潜力？

【例2】你为什么报考公务员？

功能：此类题目多用于测试考生的求职动机。

### 3. 压力类

【例1】考官查阅你的笔试试卷，发现你的字迹非常潦草，根据笔迹分析学，认为你是一个急躁粗暴的人，是不是？

【例2】我觉得今天你的表现有点紧张，距离我对你的预期有很大差距，请你对自己的表现作出评价。

【例3】假如我们对于你此次的面试表现感到失望，你做何感想？

功能：通过题目有意制造紧张，以了解考生将如何面对工作压力。考官通过提出生硬的、不礼貌的问题故意使考生感到不舒服，其目的是确定考生对压力的承受能力、在压力前的应变能力和人际关系能力。

注意：考生在回答该种类型的问题时，很可能会遇到追问，追问的目的是试图剔除考生回答中的虚假信息以获得对考生的真实认知。

### 4. 创新题型：选择类与障碍类

“选择类”指要求考生作出选择的自我认知题。

【例1】大池塘的小鱼，小池塘的大鱼，你选择做哪一个，为什么？

【例2】你现在是单位中层，但上升空间不大了，现在有个符合你的专业和兴趣的新岗位，但是你要从基层干起，你会选择哪一个？请说明理由。

“障碍类”指题中通过为考生设置一些障碍情景，来考查考生自我认知的一种题型。

【例3】你被录取后，发现机关工作压力大，自己不适应，你会怎么办？

### 三、命题趋势分析

自我认知在面试中，基本上属于小众题型，单独命题的概率比较小，需要广大考生知晓。

总的来说，自我认知题主要考查的方向一般包括以下几个方面：

1. 对考生过往经历、兴趣爱好、性格特点、优劣势的考查；
2. 对考生报考动机及报考岗位的了解情况进行考查；
3. 以考生过往经历的具体事例为切入点来对考生的经验积累和能力背景进行考查。

因此，对于自我认知题的学习，各位考生要在梳理自身经历和岗位特点的基础上有针对性地进行训练。

## 第二节 方法精讲

因为自我认知题考查的是考生自身的情况和对公务员职业的理解，因此这类题目可以提前对自身、岗位进行梳理，做好准备，以不变应万变。

### 一、答题框架

自我认知型题目没有固定的答题思路，固化的思路会限制个性化答案的呈现。但是要注意表达的结构为“引入—分析—总结”，以及表达过程中对自己的展示要有具体的例子来做说明，每个人的人生经历都不同，呈现出来的答案才能更具个性，也才能让考官更全面地了解自己。

根据对历年题目考查方向的归类，可发现若干考查维度，包括优缺点、兴趣爱好、价值观、性格特征、学习经历和实践经历等，那么考生在备考时可提前针对上述维度进行自我梳理和职业梳理，回答时要注意自我认同与职业的高度匹配，注意发掘自己的特质，人无我有、人有我优，注意言语的表达方式。语言要具有丰富性、流畅性、针对性和逻辑性，也更要有说服力。



## 二、自我梳理

### （一）自我梳理的重要性

准备好自己最有特点的经历、事迹，充分挖掘自己与职位匹配的优点和潜质等，才可以在考场中做到流利自如、精准到位地表达，实现你给的就是考官想要的。

### （二）自我梳理的内容

主要包含以下维度：

#### 1. 个性特征

要优先展示与报考岗位最吻合的优势、性格特征，避免踩中岗位禁忌，例如财务岗，考生如果说自己的缺点是粗心大意经常出错，那没人敢把财务工作交给你。另外，优点要充分说明，可以举例论证让其更有信服力，从内容比例上来说考生要多展示优点。一般一道题目当中的优点数量以2—4个较为适宜，考生切忌过分贪多而不精，导致优点描述过于笼统，不具有说服力。

#### 2. 个人能力

考生可以梳理出自己突出的几种能力，然后再匹配岗位最需要的能力来充分展开。常见的公务员岗位要具备的能力和素质有：学习能力、组织管理能力、人际沟通能力、专业技能、服务意识、攻坚克难的能力、自主创新的能力、灵活应变的能力等。考生可选择其中跟岗位匹配度较高的能力展开例证，用过去的业绩说话。

#### 3. 人生经历

无论工作经历还是实习经历、学习经历，目的都是证明考生过去拥有较强的某些能力，所以经历的作用是为了凸显能力，考生应该充分挖掘过去经历中的闪光点和取得的成就，在向考官展示的过程中，描述要具体，以增强可信度。

## 三、职位梳理

### （一）职位匹配的重要性

未上岗而先知岗，了解相关岗位职责、能力素质要求，进行人岗匹配。从命题角度而言，职位梳理很重要，但从考生答题角度而言，不需要刻意编辑段落来专门描述岗位素质模型，可以在结合个人特点的梳理中间接体现即可。

## （二）职位梳理的内容

1. 单位性质、主要职能、组织结构。
2. 单位的人员结构，如年龄结构、专业结构、人际关系状况等。
3. 职位信息，如工作性质、任务责任、职位所需的知识结构、能力结构、技术特长、个性特征等。
4. 注意有关报考单位的新闻报道。

## （三）职位梳理的方法

1. 间接访谈法：请人代替你对所要报考岗位进行访谈。
2. 直接访谈法：去报考单位亲自进行访谈。
3. 网络查询法：浏览有关报考单位的网站、了解最新资讯。
4. 专家咨询法：最好将专家咨询与其他方法结合起来。
5. 信息共享法：与人合作寻求信息，彼此交换信息。
6. 文献资料法：适用于了解宏观和原则性的问题。

## 第十章 职业认知

人类学家克利福德·格尔茨在《文化的解释》中，将文化定义为“由符号和象征编织成的意义之网”，我们每一个人都生活在这个意义之网中。每一种文化都有其独特的信念，有被主流认可的价值观念和行为规范，这些信念、价值观和行为规范就好像是内置在人大脑里的软件，指导着人们的行为。

同时，每一种职业也有来自这个职业本身的特殊要求，公务员这个职业也不例外，甚至更为特殊，因为这个职业天然具有政治属性，比如立党为公、执政为民；比如克己奉公、廉洁自律；比如吃苦耐劳、淡泊名利等，都是公务员这个职业天然具备的政治属性。

因此，在公务员面试中，经常会出现职业认知题，来考查考生对观念、道理的理解和分析判断能力。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

考查考生对观念、道理的理解与判断能力的题称为职业认知题。这类题往往与公务员的职业要求、价值取向有关，或者与个人的人生观、世界观、价值观有关。

#### 二、真题感知

**【例1】**团队离不开个人的努力。请结合自己的一个经历谈谈看法。

**【例2】**有人说，天下大事必作于细；有人说，成大事者不拘小节。请谈谈你的看法。

**【例3】**有人说，工作幸福感=人际环境+发展前景-工作压力。请你也列出一个关于工作幸福感的公式，符号不限，要求三个元素以上，并说明理由。

**【例4】**各部门之间进行合作，主要负责的部门把活全干了，而协作的部

门什么也不干，请问你怎么看？给你带来哪些启示？

【例5】瀑布一次次从悬崖冲下来，想穿过沙漠到达绿洲，但每次都没有成功，它非常沮丧。风对它说：“你变成云吧，我把你吹过沙漠。”这个小寓言对你有什么启示？

【例6】习总书记说过，江山就是人民，人民就是江山。对此你怎么理解？

【例7】各美其美，美美与共。对于这句话你怎么理解？

从这几道例题来看，第一题是团队与个人的关系，第二题是两个看似矛盾的观点，第三题是工作幸福感的公式，第四题是协作机制和责任分工的问题，第五题是一个寓言故事，第六题是习总书记提到的国家建设与群众主体地位的关系，第七题讲的是推动互利共赢的中国特色大国外交。虽然这七道题目的取材各不相同，但核心都是考查考生对这些素材所反映的道理或观念的理解和认识。

### 三、命题趋势分析

从近四年面试真题来看，职业认知题的考频比较低，但是作为一种比较重要的认知类题型，我们在复习备考过程中要予以重视。

职业认知题的命题情况比较复杂，具体来讲，大家在复习备考时有以下几点需要注意：

1. 职业认知考查的是对道理、观念的理解和分析判断能力。涉及做人的道理（人际交往的基本原则）、做事的道理（工作态度与工作方法）、关于人生的价值和意义的道理（人生观）、关于对公务员职业的理解（职业观）等方面，内容非常庞杂，也增加了学生复习备考的难度。

2. 职业认知题的命题基本是针对他人的观点、领导人的言论、个体的行为、寓言故事、漫画等展开命题，根据素材指向的对象不一样，我们的处理也会有一些差异，这也需要考生通过学习进行了解和把握。

3. 职业认知题的题干核心往往会围绕某些关键词进行素材描述，因此，我们在学习过程中也需要以关键词为中心来积累面试答题素材，在高分拓展手册中给大家提供了相当多的内容供大家学习。



## 第二节 方法精讲

### 一、答题方法

职业认知题的涉及范围非常广泛，很多考生在复习备考的时候往往感觉难度比较大。希望通过这一小节的分析能够帮助大家更好地应对职业认知类题目。

如果说现象认知题考查的是考生对社会现象、政府政策和行为的理解、分析及判断能力，要求考生能够透过现象看本质，旨在挖掘现象产生的原因、影响和意义以及如何更好地推进解决、落实长效，所以重在构成分析。

职业认知题则考查的是考生对他人言论、个体行为和价值观的理解、分析及判断能力，这类题则要求考生阐述自己从他人言论、个体行为、寓言故事及漫画中获得的启示或启发，旨在探讨观点背后传递的价值理念、做事品格、做人原则等意识层面和执行层面的正向品质对不同主体的深远指导意义，所以重在价值分析。

为了更好地把握职业认知题，我们需要从分析的对象、分析的方向和分析的方法三个方面进行了解和学习。

#### （1）职业认知题的分析对象

##### ①观点

**【例1】**有人说态度决定一切，谈谈你的看法？

**【例2】**有人说历史是一面镜子，也有人说过去的就让它过去吧。请谈谈你对这两句话的理解。

##### ②个人行为

**【例】**近日，曾被授予“全国优秀县委书记”称号的廖俊波同志，因公殉职。中共中央宣传部向全社会公开宣传他的先进事迹，并追授他“时代楷模”的称号。请结合廖俊波同志的事迹，谈谈你如何做一名合格的公务员。

##### ③领导人言论

**【例】**请谈谈你对习近平主席在2017新年贺词中所说的：“只要我们13亿多人民和衷共济，只要我们党永远同人民站在一起，大家撸起袖子加油干，我们就一定能够走好我们这一代人的长征路”的看法。

#### ④寓言故事

【例1】世界上只有两种动物可以到达金字塔的顶端：一是雄鹰，二是蜗牛。你如何理解。

【例2】瀑布一次次从悬崖冲下来，想穿过沙漠到达绿洲，但每次都没有成功，它非常沮丧。风对它说：“你变成云吧，我把你吹过沙漠。”这个小寓言，对你有什么启示？

#### (2) 职业认知题的分析方向

##### ①观点——对与错、偏与全；观点之间的关系

【例1】对“赶”字的理解，有人说“人生就是不停地干，不停地走”，请问你怎么看？

【例2】在谈到基层工作方法时，有人说，复杂事情需要简单处理，也有人说，简单事情需要有复杂思维。对这两种观点，你怎么看？

##### ②个人行为——启示

【例1】近日，曾被授予“全国优秀县委书记”称号的廖俊波同志，因公殉职。中共中央宣传部向全社会公开宣传他的先进事迹，并追授他“时代楷模”的称号。请结合廖俊波同志的事迹，谈谈你如何做一名合格的公务员。

【例2】一个清洁工坐拥千万房产，却仍然做着清洁工作，并教育子女要自食其力，谈谈你的看法。

##### ③领导人言论——启示

【例】请谈谈你对习近平主席在2017新年贺词中所说的：“只要我们13亿多人民和衷共济，只要我们党永远同人民站在一起，大家撸起袖子加油干，我们就一定能够走好我们这一代人的长征路”的看法。

##### ④寓言故事——启示

【例】瀑布一次次从悬崖冲下来，想穿过沙漠到达绿洲，但每次都没有成功，它非常沮丧。风对它说：“你变成云吧，我把你吹过沙漠。”这个小寓言，对你有什么启示？

#### (3) 职业认知题的分析方法

##### ①类比思维：引申、发散、联想

类比思维是根据两个具有相同或相似特征的事物间的对比，从某一事物的

某些已知特征去推测另一事物的相应特征存在的思维活动。

类比思维是一种或然性极大的逻辑思维方式，它的创造性表现在发明创造活动中人们能够通过类比已有事物开启创造未知事物的发明思路，其中隐含有触类旁通的涵义。它把已有的事和物与一些表面看来与之毫不相干的事和物联系起来，寻找创新的目标和解决的方法。传说中，鲁班因为草叶割伤了手而发明了锯子，化学家塔勒布在睡梦中梦见一条蛇咬住自己的尾巴而发现了苯环的结构，这些都是类比思维得以发挥作用的典型例子。

类比思维包括两方面的含义：一方面是联想，即由新信息引起的对已有知识的回忆；另一方面是类比，在新、旧信息间找相似和相异的地方，即异中求同或同中求异。通过类比思维，在类比中联想，从而升华思维，既有模仿又有创新。

**【例】**近日，曾被授予“全国优秀县委书记”称号的廖俊波同志，因公殉职。中共中央宣传部向全社会公开宣传他的先进事迹，并追授他“时代楷模”的称号。请结合廖俊波同志的事迹，谈谈你如何做一名合格的公务员。

| 分析 | 即使我们不了解廖俊波同志的具体实际，我们也知道廖俊波同志一定是一个合格甚至是优秀的公务员。此题要找到答题的要点，可以和公务员职业道德的24字方针“坚定信念、忠于国家、服务人民、恪尽职守、依法办事、公正廉洁”进行比对，这样就很容易对题目进行处理。

**【例】**世界上只有两种动物可以到达金字塔的顶端：一是雄鹰，二是蜗牛。你如何理解。

| 分析 | 通过运用类比思维，可以找到和我们生活价值相符的隐喻：金字塔的顶端寓意人生目标，雄鹰寓意有强大本领的人，蜗牛寓意有坚韧不拔毅力的人。雄鹰用飞，蜗牛用爬的方式到达金字塔的顶端，寓意每个人要根据自身的特点找到属于自己的奋斗路径和方法。

**【例】**瀑布一次次从悬崖冲下来，想穿过沙漠到达绿洲，但每次都没有成功，它非常沮丧。风对它说：“你变成云吧，我把你吹过沙漠。”这个小寓言，对你有什么启示？

| 分析 | 通过运用类比思维，可以找到和我们生活价值相符或相似的隐喻：一次次寓意坚持不懈；一次次努力一次次失败的场景，寓意那些总是坚持用无

效的方法追求自己目标的人的行为。变成云寓意改变自己、改变努力的方法。而题干中出现的风则寓意外在的力量，让我们联想到要善于借助外部的力量，借助集体的力量。

## ②逆向思维——正反分析法

人们习惯于沿着事物发展的正方向去思考问题并寻求解决办法。一般我们把这种思维方式称为常规思维或正向思维。而逆向思维敢于“反其道而思之”，是一种让思维向对立面方向发展的思维方式。

逆向是与正向比较而言的，正向是指常规的、常识的、公认的或习惯的想法与做法。逆向思维则恰恰相反，是对传统、惯例、常识的反叛，是对常规的挑战。它能够克服思维定势，破除由经验和习惯造成的僵化的认识模式。

司马光砸缸的故事大家都非常熟悉，一般来讲，当遇到有人落水，常规的思维模式是“救人离水”，而司马光面对紧急险情，运用了逆向思维，果断地用石头把缸砸破，“让水离人”，从而救了小伙伴的性命。

逆向思维告诉我们，除了从正面对问题进行分析和思考，我们也可以从反面对问题进行分析和思考，逆向思考往往能让人的思维更深层，有助于对问题进行深入的分析 and 把握。

**【例】**有人说态度决定一切，谈谈你的看法。

|分析|这句话告诉我们在生活和工作中，做人做事的态度很重要。但态度真的能决定一切吗？很显然不是这样，运用逆向思维的方式我们会发现，端正的态度仅仅是一个良好的开端，光有态度不能决定一切。从实现人生目标的角度来讲，有态度，还得有行动，有行动还得学会从行动中获得经验教训。还需要持之以恒的坚持以及遇到挫折困难要有战胜它的信心和勇气等，只有这些条件都满足了，我们才能实现自己的目标。从物质决定意识的唯物主义基本观点出发，我们也会发现态度并不能决定一切。很显然，太阳并不会因为你的态度就不东升西落，这就启示我们要实事求是，按照科学客观的规律办事情。

**【例】**对“赶”字的理解，有人说“人生就是不停地干，不停地走”，请问你怎么看？

|分析|人生就是不停地干，不停地走，告诉我们生命是有限的，需要不断努力，因此，我们应该做到生命不止，奋斗不息。但很显然，没有人愿意自



己的人生一直都处在不停地干、不停地走的状态里，就像陀螺一样不停地快速旋转。运用逆向思维，我们便能发散出诸如：既要埋头苦干，也要抬头看路；文武之道一张一弛；既要重结果，更要重过程的答题要点。很显然这样的分析会更深刻。

**【例】**其身正，不令而行；其身不正，虽令不从。谈谈你的看法。

| 分析 | 这句话的意思是一个领导者的德行会对下属的行为产生非常重要的影响。但是我们不妨试想一下：一个德行好的领导遇到德行不好的下属，就不一定可以“不令而行”；同样，一个德行好的下属遇到德行不好的领导，也不一定会“虽令不从”。因为下属有自己正确的判断，只要是该做的，不管领导命不命令，德行好的下属都会去做。因此，通过运用逆向思维，我们会发现领导者的德行对于下属的行为影响而言只是外因，下属本身的品行才是关键。我们就可以从对此句话的正面分析，深入到内外因关系的探讨，分析也就更深入一层了。当然，此题我们还可以引申出德治与法治的辩证关系的问题来进行探讨。

### ③具体问题具体分析（关键词法）

此处所讲的具体问题具体分析，是指在对问题进行思考的时候，要紧紧把握题干本身的关键信息，通过对关键信息的引申、发散和联想，来对答题的要点进行挖掘。这种方法也可以称之为“抓关键词法”。

**【例】**请谈谈你对习近平主席在2017新年贺词中所说的：“只要我们13亿多人民和衷共济，只要我们党永远同人民站在一起，大家撸起袖子加油干，我们就一定能够走好我们这一代人的长征路”的看法。

| 分析 | 从“只要我们13亿多人民和衷共济”我们可以引申出人民群众是创造历史的主体，要依靠人民群众的力量等要点；从“只要我们党永远同人民站在一起”可以引申出要坚持全心全意为人民服务的根本宗旨和坚持党的领导等要点；从“大家撸起袖子加油干”可以引申出实干精神和担当意识等要点。

**【例】**一个清洁工坐拥千万房产，却仍然做着清洁工作，并教育子女要自食其力，谈谈你的看法。

| 分析 | 从“清洁工坐拥千万房产，却仍然做着清洁工作”我们可以分析

出这个清洁工拥有正确的金钱观和劳动观；从“并教育子女要自食其力”说明他有正确的人生观。考生可以通过把握这三个关键点来对这个问题进行回答。

## 二、答题思路



三步走的答题思路代表了完整的答题结构，在语言表达时通过“总—分—总”的结构来呈现。

答题思路中的每一步都在引导语言表达的方向。

### ① 阐明观点

通常意义上来说，观点是指从一定的立场或角度出发，对事物或问题所持的看法。这些看法往往是基于个人经验的主观判断，而非客观事实，也就是说观点具有主观性。在语言表达结构中，这一步对应的是总述的部分，一般来说要言语精练，直入主题。目标是要向考官呈现对某事物（通常是他人的观点、行为等）作出的是与非、深与浅、片面还是全面的判断。

## 三、经典例题

【例题】有人说要以史为鉴，也有人说过去的就让它过去吧。谈谈你的看法。

| 阐明观点 |

那现在请大家思考一下“以史为鉴”的是什么意思？

---

---

“过去的就让它过去吧”表达的又是什么？

---

---

这两个观点之间到底是一种怎样的关系？

---

---

针对这道题，在考场上你会如何总述呢？好，现在请你写下来。

---

---

第一步：亮明观点答题参考表述

“以史为鉴”告诉我们要从历史中吸取经验教训，“过去的就让它过去吧”是告诉我们唯有放下才不会被过去的经历所羁绊，这两句话看似一个要记住，一个要忘记，但其实这两句话是从不同的角度告诉我们该如何对待自己曾经经历的成功与失败，都能给我们带来启发。我的看法是这样的：……

② 论证观点

论证一般是指：①用论据证明论题的真实性。比如对哥白尼的假说加以论证。②根据个人的了解或理解证明。比如公谊会的教徒们长期以来都在论证陋习的害处。而在面试中，论证观点指第二层意思。因此，在这个环节要注意的是，这里的论证观点并不是严格意义上通过严谨的逻辑推理进行证明的过程，只要能根据个人的了解和理解进行解释和说明即可。

还是上面的例题，大家现在写下这两句话为什么都能给我们带来启发的解释说明：

---

---

第二步：论证观点答题参考要点

①不管是“以史为鉴”还是“过去的就让它过去吧”，都提醒我们没有历史就无从借鉴，也无所谓放下，因此，作为年轻人要敢于经历，用经历来积累属于自己的历史。

②“以史为鉴”是告诉我们要从过去的经历中吸取经验教训，因为过去的

经历就像一面镜子，不但可以帮助我们看清自己的优劣势，这些经历也让我们获得了宝贵的经验。这些或成功或失败的经验是我们未来前行路上的踏脚石。

③“过去的就让它过去吧”告诉了我们一个深刻的道理：过去不代表未来，因此要学会放下，只有舍得放下才能不被过去的失败所困，不为过去的成功所累。

④这两句话事实上还在提醒我们过去的经历既能给我们带来帮助，也有可能变成羁绊，因此要保持开放心态，培养创新意识，锻炼创新能力。只有这样才能摆脱本本主义、教条主义和经验主义的束缚，才能更灵活地根据变化的环境采取有效的行动。

### ③ 联系实际

这一步对应答题结构中的总结部分。它指结合自身的理解简单谈谈未来会如何做。一般来说宜简单明了。

想一想，上边这道题你会如何表达总结的部分？

---

---

### 第三步：联系实际答题参考语言表达

总之，一个人的经历本身并没有好坏之分，关键是我们对待自身经历的态度，每一段经历都是人生的一笔宝贵财富，我们既要善加利用又不能为其所困，通过不断积累自身经历走好人生的每一步。

希望各位考生能够根据我们提供的答题思路，在训练中通过对真题的思考和讨论来强化分析与论证的能力，并学会用合理的结构来组织和架构自己的观点。



## 第十一章 现象认知

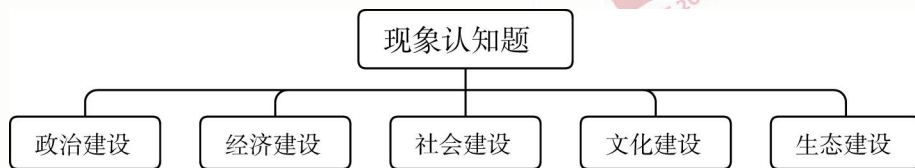
公务员作为社会公共领域的管理者和服务者，需要立场坚定、是非分明，具备删繁就简、透过现象看本质的能力。唯其如此，才能在社会利益多元化、公共服务需求复杂化的局面下更好地为公民提供有效的公共产品与公共服务，满足人民群众对美好生活的向往。这也是打造结构优化、职能科学、廉洁高效、人民满意的服务型政府的本职要求。因此，在公务员面试中，经常会就社会现象、当下的热点事件、政策理论及政府行为进行命题，考查考生对事物和现象的理解、分析和判断能力。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

考查考生对社会各领域中的社会现象、热点事件、政府政策和行为的理解和分析判断能力的题称为现象认知题。这种题要求考生“善于从政治上观察、思考和处理问题，能透过现象看本质，是非分明”。因此，各位考生一定要以公务员的身份、站在政府的角度、用政府的思维去发现问题、分析问题和解决问题。

在公务员面试中，现象认知题涵盖了政治、经济、社会、文化、生态的方方面面。



#### 二、真题感知

**【例1】**上级部门向某贫困村注入了50万元扶贫资金。县政府为了确保资金安全，并取得稳定收益，将贫困村的扶贫资金全部用于购买银行理财产品。

这样村民什么都不用干，就可以坐在家“数钱脱贫”了。对于该县的做法，你怎么看？

【例2】中央强调在党内大兴调研之风，有的人认为会增加基层工作负担，有的人认为能够真正了解基层情况。对此，你怎么看？

【例3】随着互联网的快速发展、直播市场的火爆，多地干部走进直播间直播带货。对此现象，请问你怎么看？

【例4】李老师是市里重点中学的骨干教师，但因为违规收费补课被调到偏远山区支教。对于这个现象，你怎么看？

从上述四道题的题干信息我们可以看出，现象认知题有自身明显的特点：

1. 现象认知题的分析对象一般是社会现象、热点事件或者政府的政策与行为，这是题干素材选取的两大方向。

2. 现象认知题的问法很清晰：往往是问考生“怎么看”或者“谈谈你的看法”。

3. 现象认知题都会有明确的关联主体在题干中加以体现，进一步明确现象重在构成分析。

### 三、命题趋势分析

在面试中，现象认知题的命题范围主要是政治、经济、文化、社会、生态这五个方面。

社会现象认知题基本上在结构化面试当中独占半壁江山，任何招考岗位、系统和部门，凡考结构化面试必考现象认知题，而且考查比重比较稳定。

1. 社会现象认知题每次面试必有一道，而且多为第一题，同时以考查社会类为主。

2. 社会类题目中，近几年又以教育、扶贫类以及社会公益方向为重点，教育类主要涉及大学、中小学以及校外培训机构的教育问题；扶贫类主要涉及精准扶贫和基层干部工作作风问题；公益类主要涉及社会志愿服务话题。

3. 文化类题目仅次于社会类题目的出题频率，主要涉及传统文化、中西文化融合等领域，重点考查学生的文化自信和辩证思维。

4. 经济类题目涉及的话题比较广泛，因所涉及题目不多，结合历年真题和当前社会现状而言，主要涉及如城乡协调、特色经济领域等。

5. 生态类题目，考查频率相对较低，结合历年真题和现状需要重点关注垃圾分类、雾霾治理、经济与环境相协调的可持续发展领域。

6. 政治类话题近年来也频繁考查，比如：社会治理、科学执政、依法治国等话题。

## 第二节 方法精讲

### 一、答题方法

现象认知类的题目难度相对较大，主要是这部分题目对考生的基本知识储备提出了较高要求，正所谓巧妇难为无米之炊，所以各位考生在学习这类题目的答题方法与技巧的同时，还要利用时间多进行政策理论知识的积累和储备，这样才可以帮助自己更好地回答现象认知题。

除了理论知识的储备，对现象认知题的处理同样需要搞清楚分析的对象、分析的方向和分析的方法，通过对对象、方向的把握能够让我们在考场快速反应，短时间内就可以大致找到答题的要点。而对分析方法的把握可以帮助我们拓展思维的广度和深度，体现出考生分析问题、解决问题的能力。

#### 1. 现象认知题的分析对象

一般包括下面两类主要对象：

##### ① 社会现象 / 事件 / 问题

**【例】**针对当前高校科研工作者论文抄袭和剽窃现象严重的问题，谈谈你的看法。

##### ② 政府政策 / 行为

**【例】**某地方政府在执法活动中邀请群众一起参与执法，你怎么看待这种政府行为？

#### 2. 现象认知题的分析方向

搞清楚分析对象是很简单的事情，大家根据常识就能把握住，重点是知道了分析的对象后，这类题该从哪些方向进行思考是考生面临的一个挑战。

在此，我们也对现象认知题的分析方向做了一个梳理，以帮助大家在时间有限的情况下通过训练可以快速地找到这类题目的答题方向。具体来说，针对

这两类不同的分析对象，我们的分析方向如下：

①社会现象 / 事件 / 问题——背景、影响（意义和后果）、原因、对策

【例】针对当前高校科研工作者论文抄袭和剽窃现象严重的问题，谈谈你的看法。

②政府政策 / 行为——背景、意义、问题与后果、对策

【例】某地方政府在执法活动中邀请群众一起参与执法，你怎么看待这种政府行为？

### 3. 现象认知题的分析方法

当我们明确了分析方向之后，接下来的重点就是结合题干的关键信息对题目进行深入分析，这个时候我们就需要借助分析方法对答题的内容进行拓展。具体的分析方法分为两类：

①主体分析法：是指从题干信息涉及的主体入手对题目进行分析的方法。一般分为三个层次，包括宏观层次（国家、社会）、中观层次（政府及各部门、企业、各类社团组织）和微观层次（家庭、个人）。

【例】省委下发文件，要求各市机关单位的干部多读书、读好书，对省委的这个行为，你怎么看？

| 主体分析法应用简析 | 很显然，省委的这个文件传达的精神是积极正面的，因此我们要分析省委下发文件要求机关单位干部多读书、读好书的意义。那我们在分析时如何体现思维的广度呢？这就可以借用主体分析法。我们可以从机关干部个人（微观）、机关干部队伍建设（中观）和社会读书氛围（宏观）三个层次来分析意义，这样对意义的分析会更加丰满。

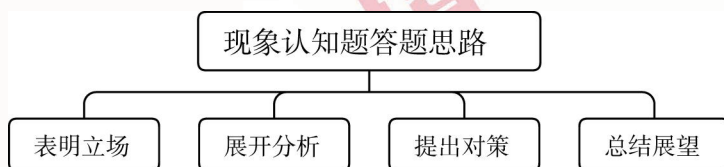
②维度分析法：是从组成问题的不同要素部分进行分析的方法。包括制度建设、监督管理、执法惩戒、宣传教育、资金技术、人才队伍、思想观念等。

【例】针对当前高校科研工作者论文抄袭和剽窃现象严重的问题，谈谈你的看法。

| 维度分析法应用简析 | 高校科研工作者论文抄袭和剽窃的现象是一种负面的社会现象，我们同样也需要分析其成因，借用维度分析法，可以从科研工作者的个人思想观念、论文审查机制、科研工作者的考核评价制度、侵权行为的追责力度和知识产权保护法等层面寻找原因，进而提出对策。



## 二、答题思路



四步走的答题思路代表了完整的答题结构，在语言表达时通过“引入—分析—总结”的结构来呈现。其中表明立场是引入环节，对应答题的开端部分，展开分析和提出对策是分析环节，对应答题的中端部分，总结展望是总结环节，对应答题的终端部分。

我们认识和改造世界的过程，其实就是发现问题、分析问题和解决问题的过程。发现问题就是对问题（思考的对象）进行定性，能够找到其本质，也就是透过事物的表象看到问题的本质。分析问题要求我们全面理性客观，善于运用联系、发展和全面的眼光看问题。只有对问题分析透彻才有可能为解决问题指明方向。解决问题就是要根据对问题的分析，采取具体可行的措施和手段来改善现状或推动事物朝更好的方向发展。

答题思路中的每一步都在引导语言表达的方向。

### ① 表明立场

就是要求我们把握事物的根本特征，能够透过现象看本质或者表达对问题的总体看法。通俗来讲就是表达清楚这是一件什么事，我怎么看。考试中经常会有常见的几种表明立场的方法供考生参考：

（1）本质法：表明立场可以是点明事物或现象的本质。所谓本质是事物的根本特征，是同类现象中一般的或共同的东西。现象是事物本质的外部表现，是局部的、个别的。比如地球上已发现的生物有数百万种，各有其特殊的生命形态，表现为无限复杂多样的生命现象，但它们都有着共同的本质，都是核酸和蛋白质的存在方式。

（2）定性法：表明立场也可以表达对事物或现象的定性看法。比如某个现象是积极的还是消极的，还是应该辩证地来看待。积极的现象我们要支持，消极的现象我们要反对，辩证的现象我们要一分为二来看待。

(3) 背景法：表明立场也可以通过陈述事物或现象产生的背景来进行语言的组织和表达。比如政策理论背景、社会现实背景、文化背景等。

在答题结构中，这一步对应总述部分，一般要求言语精练，直入主题。目标是考生要向考官呈现对社会问题、事件或现象的整体判断和认识。

### 三、经典例题

**【例题】**广西贵港市的一栋七层楼上又加建了约三层楼高的建筑，未办任何审批手续，三年间竟没有政府部门处理，网友戏称其为“最牛楼加加”。对此，贵港市行政执法部门回应称，未查处是因未接到举报。对这类行政执法部门存在的“民不举、官不究”的现象，请谈谈你的看法。

| 表明立场 |

个案：最牛楼加加

现象：行政执法部门存在的“民不举、官不究”

那现在请大家思考一下“民不举、官不究”具体指的是什么？

---

---

第二个问题：这种现象背后的本质到底是什么？

---

---

针对这道题，在考场上你会如何总述呢？现在请你写下来。

---

---

---

第一步：表明立场答题参考表述

所谓“民不举、官不究”，实质上是行政执法部门不作为的借口。这种现象反映出的是某些行政执法部门存在的失职渎职的问题。对于这个现象，具体我是这么看的：……

## ② 展开分析

“一千个读者有一千个哈姆雷特”，这句话反映了现实生活中人们面对同一个事情会产生不一样的看法，其根本原因是我们对问题的认知都建立在自身经验、学识和阅历的基础上。正是每个人在经验、学识和阅历上的不同，就造成我们看待问题时所站的立场、选择的角度不同。因此，对同一件事，不同的人有不同的看法也就很容易理解了。

政府工作天然带有很强烈的政治色彩，因此在2003年发布的《国家公务员通用能力标准框架（试行）》文件中提到的第一条能力就是政治鉴别能力，这条能力的要求与公务员这个职业的特殊性紧密相关。摘录如下：

### 一、政治鉴别能力

有相应的政治理论功底，坚持党的基本理论、基本路线、基本纲领和基本经验，认真实践“三个代表”重要思想；

善于从政治上观察、思考和处理问题，能透过现象看本质，是非分明；

具有一定的政治敏锐性和洞察力，正确把握时代发展要求，科学判断形势；

贯彻执行党的路线、方针、政策。

在展开分析的部分，需要提醒各位考生的是，在面试考场不要忘记自己应聘的是公务员岗位，作答要能够站在政治立场、政府的角度来分析和思考社会问题与现象。

在语言表达上，应当向考官展示从政府视角出发对社会问题和现象的分析，包括问题产生的背景、原因、影响（意义或危害）和存在的问题等。

还是上面的例题，我们来思考以下问题：

这种“民不举、官不究”的现象会产生哪些危害？

---

---

这种现象产生的原因有哪些？

---

---

## 第二步：展开分析答题参考要点

(1) 危害：破坏了政府工作追求的公平公正的价值理念；损害执法队伍的形象和政府公信力；造成民众对政府制定的规则的漠视；打击了“民举”的积极性……

(2) 原因：思想观念不正确；行政执法部门的工作评价机制不完善；追责力度不够……

### ③ 提出对策

这一步要求我们针对自己的分析提出有效解决问题的手段。在提出解决问题的对策时，要注意对策与问题的匹配性，要结合问题产生的原因，从源头入手，找到合理的突破口。另外，要注意对策本身的可行性。想一想，上面这道题你会提出哪些解决办法？

---

---

## 第三步：提出对策答题参考要点

(1) 无论“民举”还是“不举”，追究违法者的责任都是执法部门的职责。如果眼见违法行为而不究，就是失职渎职。所以执法部门要转变思想作风，变“空等举报”为“主动监督”，才是认真履行职责的表现。

(2) “官究”才会激发“民举”。公众不愿举报，并非全因畏惧违法者而选择明哲保身，而是在一定程度上缘于“民有举”而“官不究”的现象。个别地方执法部门怠于履行职责，极大地伤害了民众举报的积极性，无形中助长了违法行为。因此，要实现即使“民不举”而“官亦能究”，政府还必须完善针对行政执法部门的工作评价机制和失职渎职责任追究机制，确保政府工作人员能够切实站在维护人民利益和依法履行公职的角度做好工作。

### ④ 总结展望

这一步要求对题目中涉及的话题进行总结评价或者对未来的发展趋势进行展望。这部分可以用总结性语言对问题或者对策进行梳理性说明，可以上升到政策理论层面进行深层次剖析和说明，也可以对话题的未来情况进行场景式展望，还可以借助领导人观点、政策文件等进行升华，收束答案、深化主题。



## 第十二章 漫画

漫画是绘画艺术的一种形式，画家从政治事件和生活现象中取材，常采用夸张、比喻、象征等手法，讽刺、批评或歌颂某些人和事，具有较强的社会性。漫画往往或直接或含蓄地表达作者对纷纭世事的理解及态度，是含有讽刺或幽默的一种浪漫主义的绘画。漫画通过影像的形式向读者传递信息，一幅图画往往包含丰富的或隐或显的信息，其表达的主题有时直白、有时含蓄，因此漫画不仅给读者带来了阅读乐趣，也留下了思考空间。

在公务员面试考试中，以漫画为载体进行命题的题目，给考生提出了新的要求，也就是要求考生在理解漫画信息的基础上作答，因此如何分析漫画就成为非常重要的答题基础，需要认真学习。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

在公务员面试中经常会出现以漫画为载体进行命题的题目，我们称这类题目为漫画题。目前考试中会有两种漫画考查形式，一种是以图片形式出现的漫画题，如下面真题感知当中的漫画题；一种是以文字载体出现的漫画题，比如“漫画题：一个人手中拿着一份上面写着‘群众性意见’的意见书，他把这份意见书放进了旁边的粉碎机里，对此你怎么看？”

从漫画题提问的要求来看，基本上都是在考查考生对漫画所反映的社会现象、人生哲理的理解和判断能力，漫画题依然是对考生的认知能力进行考查的题目。

#### 二、真题感知

**【例1】**请你阅读桌上的题签（请考生注意，不要在题签上写字或做记号），自己观察这幅图画，为其拟定两个标题，并就其中一个标题进行论述。

以下为考生题签：



【例2】请你阅读桌上的题签（请考生注意，不要在题签上写字或做记号），自己观察这幅图画，谈谈你的理解。

以下为考生题签：

也许有一天，你发觉日子特别的艰难，那可能是这次的收获将特别的巨大



从上述两道漫画题反映的主体来看，第一个描述的是关于“给基层干部减负”的现象认知类话题，第二个描述的是关于“人生的磨难与收获”的职业认知类话题。显然漫画题在面试命题中，主体要么指向现象认知，要么指向职业认知。此前，我们已经学习过这两类题的分析方法和答题思路，现在处理漫画题的关键就是如何从漫画中提取所要表达的主题，这样一来，匹配相应的方法处理即可。

### 三、命题趋势分析

漫画题在面试中，是一种小众但比较特别的题目。在面试当中每年都有部分漫画题，根据近几年面试考试情况来看，国考当中税务部门的面试考查比较青睐漫画类试题，地方省考和事业单位考试当中也有部分地方的部分岗位涉及过漫画题。所以考生还是要能够在备考中做专项学习和专项练习，通过思维的

拓展以便从容应对。

由于漫画题给出素材的方式不同于传统语言性命题方式，对考生从漫画中提取信息的能力提出了比较高的要求，这是需要广大考生着重注意的问题，一定要加强对这类题目的训练。

## 第二节 方法精讲

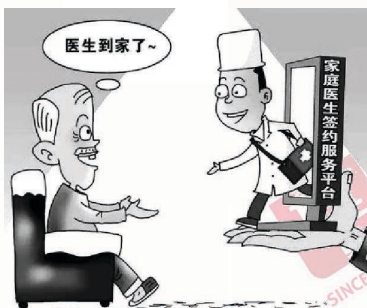
对于常规的通过文字给出信息的认知题而言，漫画题在分析前需要先对漫画进行解读，搞清楚漫画蕴藏的含义之后才能找到答题的切入点，这也是漫画的难点所在。因此，如何分析漫画就是考生必须学习和不断练习的重要事项。

### 一、漫画分析方法

通过对历年面试中漫画题的梳理，我们发现漫画所展现的主题本身也有明显和隐晦之分，有些一眼就能看出主体，有些则要通过漫画上的要素进行分析才能搞清楚其表达的主题。因此漫画分析可以根据以下几种情况进行处理：

#### 1. 现象明显

漫画中出现明显社会热点现象的关键词，如“就业”“养老”“招聘”“诚信缺失”等，这类漫画内容直观，主题明确，此类漫画较为简单，如下图：



#### 2. 主题明显

漫画中出现明显文字或标题，主题明确，反映价值观，此类漫画较为简单，如下图：



看漫画步骤：

第一步，先看漫画整体。数清楚漫画中的主要元素，上图中有三个元素，分别是兔子、太阳、阴影。第二步，观察局部细节。上图中，细节一：人物表情——高兴，心态积极。细节二：图中文字——“面对阴影有何妨，因为背后有阳光。”第三步，建立要素联系，确定主题。阳光和阴影，是两个明显要素，集中到同一个人身上，尤其是图中的兔子是乐观的，那么体现的主题可以是“不惧困难，乐观心态。”

### 3. 对比明显

漫画中，元素出现明显对比，如“大小对比”“高低对比”“现实与理想的反差”“时间前后对比”等，这类漫画表现为同一图中出现对比或者两幅图出现前后对比，漫画主题不直接，需要概括主题，此类漫画有一定难度，如下图：



看漫画步骤：

第一步，先看漫画元素。数清楚漫画的主要元素，上图中有三个元素：一棵大树、一棵小树、一棵长歪的小树。第二步，分析对比。左右位置对比明显，左边一棵幼小的树得到了大树应有的庇护，右边另一棵正在成长的小树由于受到大树树冠的限制却不得不扭曲。第三步，归纳对比，确定主题。作者通过这幅漫画讽刺当今社会中因过度呵护、一味溺爱而导致的弊端。

### 4. 寓意不明显

漫画中无明显文字，无明显对比，为开放式漫画，内容不多，主题不直接，需要从漫画本身引申出漫画表达的主题，此类漫画难度较高。





看漫画步骤：

第一步，看漫画整体。数清楚漫画的主要元素，上图中有两个元素：蜗牛和一张网。第二步，分析画中蜗牛的状态。蜗牛由于自己的壳的限制，无法穿过方格形的格网，不利于蜗牛前进。第三步，挖掘漫画寓意。这里可以结合上一步蜗牛状态分析造成这种状态的原因，比如蜗牛在方格网的环境下，没有认清自身的条件限制，造成了现在的困扰，寓意为：在不同环境中，要认清自己的优势和劣势来适应环境，可以强调适应环境的重要性。

## 二、漫画解题步骤

第一步：描述漫画。

在对漫画的考查中，一个重要的考查维度是“漫画本身的分析”，即考查考生对漫画中政治事件、生活现象或者故事所讽刺的人或事的认知。

在答题结构中，这一步一般要求考生能言简意赅地描述出漫画的基本要素，尽量客观描述，减少带有感情色彩的评价词汇，目标是让考生向考官呈现对漫画的整体判断和认识。

这一步要分析出漫画的标题、出现的人物或者文字。

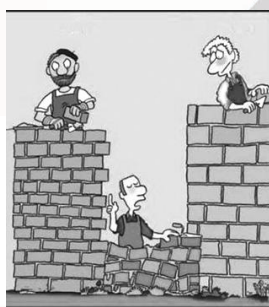
标题是对漫画的整体概括。若漫画本身有标题，那么不需要拟标题，考生只需要围绕标题描述漫画即可；若漫画没有标题且题干要求必须拟标题，可以要求拟一个标题或者两个标题，那么在第一步描述漫画环节需要先说明漫画的标题是什么，再对漫画进行描述。

如下图拟一个标题，并结合具体社会现象进行详细阐述。



这个标题直接将图中两个形象的状态进行概括即可。比如这幅漫画的标题可以是“较量”。

再如下图要求拟两个标题，并就其中一个结合具体社会现象进行详细阐述。



这两个标题可以是“少说空话，多干实事”和“善于沟通，提高团队协作能力”。两个标题在拟定时，不能出现同义词替换，必须是从不同的思维角度看待漫画得到的标题。比如这幅漫画的两个标题不能是“多干实事”和“脚踏实地”，这两个词语意思接近，失去了拟两个标题的本来用意。

要从不同的思维角度看待漫画，我们可以简单理解为从人的角度分析和从事的角度分析。比如，这幅漫画如果重点是对砌墙这件事进行综合分析，有三面墙，最终是必须三个人共同完成砌墙工作才可以，符合“团队协作”的主题；如果重点是对这三个人进行综合分析，且重点看中间的这个人，他的表情和手势都表明他是一个喜欢夸夸其谈的人，与其他两位工作者形成鲜明反差，符合“少说空话，多干实事”这个主题。

首先将漫画中出现的要素简单说明，重点是将漫画中出现的人与物、人与文字之间的关联性阐述清楚。

**【例】**结合漫画，谈谈自己的看法。（要素表现的现象明显）



丨漫画分析丨

要素个数：人、手、文件筐

细节文字：基层干部、减少、文山会海等要素关系；手推开文件筐减轻人物的压力。

针对这道题，在考场上你会怎样描述呢？现在请你写下来。

---

---

| 参考表述 | 各位考官，我给这幅漫画拟的题目是“减轻负担”，这幅漫画有一个基层干部背着文件筐在爬山，上方有一只手推开了多余的文山会海和频繁检查。

第二步：提炼信息。

在对漫画的考查中，第二个重要维度是提炼漫画的核心信息与现实事件或者价值观点的关联性。这一步要求考生对漫画反映的画面与现实进行关联，为下一步分析做准备，这部分对应答题结构核心所在。

联想法：找到漫画描述的人或物与现实生活中的事件或者事物之间的共性。

对比法：漫画中出现明显对比，要分析这种明显对比想传达什么核心信息，这种对比包括理想与现实的对比，上下两张图片的对比，两个人物不同状态的对比等。（当漫画描述的事物与现实生活中的情况出现明显对比差异时也要重点关注）

要素联系法：将漫画中的核心要素或者细节有机结合，进行分析。

这里提醒大家的是：这些都是提炼信息的思维方法，考生需要灵活使用，提炼完成后需要确定漫画究竟是反映现象还是价值观体现。

还是上面的例题，我们来思考以下问题：

漫画所反映的内容，能不能联想到现在推行的政策、社会热点事件或者是价值观？现在请你写下来。

---

---

| 参考表述 | 这只手想要帮助基层干部减少现有的压力，这能够联想到2019年中共中央办公厅发出的《关于解决形式主义突出问题为基层减负的通知》。

上面展示的是漫画的前两步，内容虽然少，但这是接下来分析的关键环节，考生在进行语言描述的过程中，注意做好前两步与第三步之间的过渡铺垫，过

渡自然了才能引出接下来的具体分析。还需要注意结合前面的分析漫画，学会将漫画进行分类，保证不要出现主题跑偏，但具体描述大家用自己的语言来进行表达即可。

第三步：转化分析。

分析的具体过程取决于考生将漫画归为现象类还是价值观类题型。

想一想，上面这道题你会归为现象还是价值观呢？接下来你会怎么分析？

---

---

丨参考表述丨分析背景：近些年，随着脱贫攻坚、基层治理等重大战略深入实施，基层工作越来越多、任务越来越重、标准越来越高，随之而来的文山会海、痕迹主义等形式主义歪风在基层肆意蔓延。

分析影响：基层任务重，挤占的是基层干事创业的时间和精力，更会迟滞基层改革发展事业步伐。

分析意义：基层减负的提出充分表明以习近平同志为核心的党中央坚定不移全面从严治党、持之以恒，狠抓作风建设的坚定决心；树立了为基层松绑减负、狠抓实干的工作导向。

落实政策：

一是减少基层干部的工作量。从源头上减轻工作任务，除了突发性、临时性、实验性工作任务外，尽量缩减重复式、形式化工作。

二是把握好检查的度。对基层工作的检查应该合理适度，旨在发现问题、解决问题，过多的检查会让基层工作人员疲于应付，无暇专注于实际工作，最终导致本末倒置。

三是完善基层干部考核机制。对于肯做事能做事的干部，要更加鼓励，可以破格提拔或者予以奖励，提高工作积极性，也要将日常管理工作纳入考核，可以将其作为基层干部选拔任用、培养教育等的重要依据。

希望各位考生能根据我们提供的答题思路，在训练中通过对真题的思考和讨论，强化漫画的分析与描述，并学会用合理的结构来组织和架构自己的观点。



## 第十三章 反驳

生活中，我们常说要以理服人、以情动人。这个“理”就是说理或者讲道理，这不仅仅只是涉及道理本身，也涉及我们论证的方式，说理考验的往往是一个人的逻辑思维能力。在双方你来我往的交锋中，论证和反驳就是一对孪生兄弟，谁也离不开谁。而不管是论证还是反驳，都离不开对基本的论证规则的遵循。而论证基本原则包括论点明确、论据真实有效、论证隐含前提有效、论证过程合理等。

反驳题是公务员面试中的一种新题型，首次出现在2018年国家公务员面试的部委统考和海事系统面试中，随后在各省的面试中也陆续出现了类似的题目。因此，这种新题型很有可能成为未来省考面试中的重点题型，值得大家高度关注。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

反驳题，即题干给出一个观点及若干支持该观点的理由，要求我们驳斥题干中的理由无法充分支持该观点的题目。

#### 二、真题感知

我们先来看一道国考反驳题真题：

1. 出于以下几点理由，很多人认为在经济发达城市要实行地铁24小时运营。请你仔细阅读以下三条理由，并进行分条反驳：

理由①：夜间有较大的人流出行量，24小时运营能够方便民众夜间出行，因为大城市晚间下班人数多，且住处比较远；有人长途旅行晚上要去机场、火车站；也有人晚上要聚会。

理由②：在夜间乘坐公交或者出租车经常会出现安全问题，所以要开通地铁，更能保障晚上出行人的安全。

理由③：开通24小时运营的地铁，一定程度上可以促进经济、增加就业。

很显然，从题干中我们可以看到一个观点和三个理由，三个理由可以理解为支撑前述论点成立的论据。观点是——在经济发达城市要实行地铁24小时运营，题干的后面给了认为可以支持该观点的三个理由，题目则明确要求考生针对这三条理由分条反驳。考生也可以理解为，对支撑论点成立的三条论据进行逐一反驳。很明显，这种题侧重考查的是考生的逻辑思维能力。

### 三、命题趋势分析

反驳题最早出现在国考面试中，作为一种新题型，它对考生的逻辑思维能力提出了基本要求，现在部分省份也在跟进采用。所以，我们要充分重视这种题型。从命题素材的选择来看，反驳题的选题一般是挑选没有达成一致认识的话题来进行命题，这样才能给正反方都留下可以说理的空间。因此，这类题本身难度并不是很大，关键是考生要提前掌握一些论证和反驳的基本知识，并学会对这些知识加以运用。

## 第二节 论证与反驳

按照常识来讲，我们大家对论证与反驳的概念是非常熟悉的，以前的议论文训练就有专门涉及这一块的知识，笔试阶段也有专门的逻辑学知识学习。为了能够在面试考场从容地应对此类新题型，我们有必要重新回顾一下关于论证与反驳的基础知识，这样才有利于在答题时做到有理有据、符合逻辑、有力反驳。

### 一、什么是论证

论证是作者运用论据证明论点的逻辑过程和方式。

或者，论证就是为某种观点寻找理由与适当的推理形式，以说服读者或听众。任何一个论证都是由论点、论据和论证方式三个要素构成的。

1. 论点：是作者所持的观点，在逻辑学上，论点就是真实性需要加以证实的判断。它是作者对所论述的问题提出的见解、主张和表示的态度。它是整个论证过程的中心，担负着回答“论证什么”的任务，明确地表示着作者赞成什么，反对什么。它是一个意思明确的表判断的陈述句。

2. 论据：用来确定论点真实性的判断，它是使论点成立并使人信服的理由

或根据，它所回答的是“用什么来论证”的问题。可作为论据的判断一般有两类：一类是已被确认的关于事实的判断，另一类是表述科学原理的判断（包括定义、公理、定律、原理等）。在一个论证中，论点只能有一个，而论据则一般有多个。

3. 论证方式：是指论据和论点之间的联系方式，即论证过程中所采用的推理形式，它所回答的是“怎样用论据论证论点”的问题。一个论证过程可以只包含一个推理，也可以包含一系列推理。大家需要注意的是论证方式隐含在论点和论据之中。

## 二、论证的规则

1. 论点应当清楚明白。此条规则指论点所表达的含义必须清楚、确切，不能含糊其辞，也不能有歧义。违反这一规则所犯的逻辑错误是“论题不清”。

【例】有人认为：现在有些追星族一味热衷于通俗歌曲，这没有什么不可以，不同的人有不同的需要。但通俗歌曲毕竟不是文化发展的主流，因此，一味热衷于通俗歌曲并刻意模仿的态度也是有疑问的。

这段议论到底要说明什么？是赞成“一味热衷于通俗歌曲”的态度？还是反对“一味热衷于通俗歌曲”的态度？或者是反对“一味热衷于模仿歌星”的态度？其论点始终含混不清。这种论题不明的议论，由于失去了论证的对象，同时也就失去了论证的意义。

2. 论点应当保持同一。此条规则是说一个论证只能有一个论点，而且前后要一致，论证要始终围绕论点来进行。违背这一规则就会犯“转移论点”或“偷换论点”的逻辑错误。

【例1】甲说：某人工作做得不好。乙说：你去做还不如他呢！

这段争论中，甲的论点是“某人工作做得如何”；而乙的论点却是“你做得如何”。这显然不是同一个话题。

【例2】司马光夫人说：我要去看花灯。司马光说：家中这么多灯，何必去看？司马光夫人说：我要去看游人。司马光说：家中这么多人，何必出去看？

司马光夫人说的是去看“花灯”和“游人”，而司马光却说家里有很多“灯”和“人”，两人说的始终不是同一件事。

3. 论据应当是已知为真的判断。此条规则指的是论证是由论据的真实推出

论点的真实。要证实论点成立，则要求论据必须真实。如果一个论证所使用的论据是虚假的，那么就犯了“虚假论据”的错误。如果一个论证是以真实性尚未被证实的判断做论据，那么就犯了“预期理由”的错误。

**【例1】**亚里士多德曾说：“地球是宇宙的中心，因为日月星辰都是围绕地球转的。”

而所谓“日月星辰都是围绕地球转的”这一论据是假的。所以，这一论证就犯了虚假论据的错误。

**【例2】**曾有人为了证明“火星上是有人的”，而提出的论据是：“用望远镜观察火星，可以发现上面有不少有规则的条状阴影，而这就是火星上开凿的运河”，因此得出结论说：“火星上是有人的”。

这个证明就犯了预期理由的错误。因为他所提出的论据“火星上的有规则的条状阴影是火星上开凿的运河”，这个判断本身是否真实还未确定。

4. 论据的真实性不应靠论题的真实性来论证。此条规则指的是论证是由论据的真实来确立论点的真实，如果论据的真实又需要依赖论点的真实来证实，那么两者便互为证据，互为论点，实际上没有做出任何论证。违反这条规则就犯了“循环论证”的错误。

**【例1】**一个瘦子问胖子：你为什么长得胖？胖子回答：因为我吃得多。

瘦子又问胖子：你为什么吃得多？胖子回答：因为我长得胖。

**【例2】**电视剧《士兵突击》里的对白：

老马：可是什么有意义呢，许三多？人这辈子绝大多数时候都在做没意义的事情。

许三多：有意义就是好好活。

老马：那什么是好好活呢？

许三多：好好活就是做有意义的事情。（看一眼老马后再强调）做很多很多有意义的事情。

5. 从论据应能推出论点。此条规则说的是论据应是论点的充足理由。论据与论点之间必须具有逻辑联系，论据才能推出论题。违反这条规则会犯“推不出”的错误。常见的“推不出”的错误有下列几种表现形式：

(1) 论据与论点不相干。这是指论据与论题之间在内容上毫无关系。



【例】有位年轻人在谈论自己学习不好的原因时说：“我想，自己脑袋小，知识装不进，学习不好的原因就在这倒霉的长相上。”

这位年轻人将自己学习不好的原因归之于长相不好（脑袋小），显然是不科学的。其思维过程中就包含了这样一个逻辑证明：用“我的长相不好”作为论证来证明“我的学习不好”这一论题。而我们知道，学习好不好同长相好不好（脑袋大小）是毫不相干的。因此，这位年轻人的证明也就包含了“推不出”的逻辑错误。

（2）论据不足。这是说论据应是论题的充足理由。如果论据不充分，那么由论据真实也推不出论题真实。

【例】听了韩素音的报告，才知道她原来是个医生。看来知名的作家开始都是学医的。你看契科夫原来是医生，柯南道尔、鲁迅、郭沫若都学过医。

在这个论证很显然无法从几个个案推出一一般性的结论。论据不足往往会导致“草率概括”或“以偏概全”的错误。

（3）以相对为绝对。这是指把一定条件下的真实判断当作绝对的、无条件的真实判断来作为论据使用。

【例】众所周知的“刻舟求剑”的故事，其主人公正是犯了“以相对为绝对”的逻辑错误。

（4）以人为据（诉诸人身）。这是指以权威人士的言行为据，或以某某声誉不佳的人的言行为据，对某一论点进行肯定或否定，并不考虑他们的言行是否符合客观实际。这种错误实际上是以攻击或颂扬某人的个人品质代替科学的论证。

【例】所谓“嘴上无毛，办事不牢”。

用“办事者年纪轻”为论据来证明“年轻人办不好事”，也属这类错误。

【例】某人的话是不会错的。因为据说是他听他爸爸说的，而他爸爸是局长。

（5）违反推理规则。论证依赖于推理，论据和论点的逻辑关系体现在运用正确的推理形式上。如果论证中所运用的推理形式不正确，违反推理规则，那么即使论据真实、充分，也不能推出论题的真实。

【例】有人说：“这人个子这么高，一定是个篮球运动员。”

然而事实上并非所有高个子都是篮球运动员，“个子高”和“是个篮球运动员”这两者之间并无必然联系。

如果我们把这一错误的证明中包含的推理形式表述出来，那就是：篮球运动员都是高个子。

此人是高个子。

所以，他是篮球运动员。

不难看出，这一推理违反了三段论的推理规则，犯了“中项不周延”的逻辑错误。这样，即使两个前提都是真的，但由于前提与结论之间无必然联系，结论并不一定真。因而论据虽真，但证明不了论点的真，这就是证明中的“推不出”的逻辑错误。

### 三、什么是反驳

反驳是用一个论证推翻另一个论证，是论证的一种特殊形式。其要素与论证是一样的，包括被反驳的论点、反驳采用的论据和反驳时的推理方式。

一般来说，论证是确定某一判断的真实性，它的作用在于宣传、阐明真理，重在“立”；而反驳则是确定某一判断即对方的论点为假或不能成立，重在“破”。

根据反驳的对象不同，可以将反驳分为反驳论点、反驳论据和反驳论证方式三种。①反驳论点：确定对方的论点的虚假性。②反驳论据：确定对方的论据的虚假性。③反驳论证方式：确定对方的论证不能成立，由论据推不出论点，就是说明对方的论证不具有逻辑性。

现在我们基本上明白，论证的目的在于证实（结论为真），而反驳的目的在于证伪（结论为假）或论据支撑不了论点。两者都是进行论证，基本的结构和要素都是一样的。对于如何反驳的方向也已经很明确，那就是针对论点、论据和论证方式进行反驳。

### 四、反驳的具体方法

#### 1. 反驳论点

反驳论点是反驳中最重要的反驳方法，它是根据某些事实或一般原理，按照一定的逻辑规则，论证对方的论点是虚假的、不能成立的。一般对论点的反驳有以下几个方法：

##### （1）用事实直接反驳论点

**【例】**论点：所有的社会现象都是有阶级性的。

反驳：众所周知，语言现象就没有阶级性，而语言现象是社会现象，可见有的社会现象没有阶级性。

### (2) 用一般原理直接反驳论点

即指出对方的论点与公认的规则、科学原理、科学定律相违背。

**【例】**2002年的一次国际性的竞走比赛中，一位中国竞走运动员被裁判罚下场。事后，这位运动员委屈地说：“实际上，竞走项目双脚腾空有时是很正常的，但在大赛中，真正被判犯规的却极少，这有时是运气，有时则反映了其他方面。”

反驳：这位运动员的说法（论点）是不可取的。因为按照竞走比赛规则（公认规则），“双脚腾空”就是犯规，任何时候都不属于正常范围。

### (3) 用归谬法间接反驳论点

归谬法是日常说理中最常用的一种反驳方法，它是假定被反驳的论点为真，然后据此必然推出荒谬的结果，从而确定被反驳的论点为假的方法。

**【例】**论点：人都是自私的。

反驳：试想，如果人都是自私的，那么为了抗击非典而牺牲在一线的医护人员不也是为了自己吗？这岂不荒谬吗？

## 2. 反驳论据

论证是由论据的真实性推出论点的真实性，要证实论点成立，必须要求论据真实。如果论据虚假或真实性尚未得到证明，则论点的真实就失掉了依据和支持。因此，如果我们要反驳一个论证，可以从反驳论据入手来反驳论证。

### (1) 论据虚假

论据虚假是指以虚假的判断或观点作为推理、论证的根据。在一个论证中，前提或论据是推出论点真实性的根据，如果前提或论据虚假，论点的真实性就得不到证明。例如，在案件的侦察或审理中，证人、鉴定人、记录人或翻译人故意做出虚假的证明、鉴定、记录或翻译，对于案件的侦察或审理来说就是虚假理由，一般叫伪证。

论据虚假一般表现为两种形式：

- ①明确列出来的论据与事实违背。对这种论据我们可以直接进行反驳。
- ②未明确说出来的前提假设不正确。生活中的论证往往包含未表达的前提，

这个未表达的前提往往是表达者心中预设的某些判断。我们通常需要通过了解更丰富的语境信息来搞清楚表达者未明确说出来的前提，这样才可以推断其表达的观点是否合理。论证中未明确说明的（预设的）前提不正确是论据虚假的一种非常重要的表现形式。

示例：乌鸦可以通过把小石子一颗一颗放进敞口的水瓶来喝瓶子里的水。

这句话成立的前提有什么？乌鸦要喝到瓶子里边的水，前提是有足够多的可以利用的小石子。

通过思考和分析，我们就能明白有些论证中的结论要成立，还必须要求未表达的前提也能成立。因此如果我们能对未表达的前提进行否定就可以对论证进行反驳了。

我们一起来分析下边的例题：

**【例】**“东胡林人”遗址是新石器时代早期的人类文化遗址，在遗址中发现的人骨化石经鉴定属于两个成年男性和一个少年女性。在少女遗骸的颈部位置有用小螺壳串制的项链，腕部佩戴有牛肋骨制成的骨镯。这说明在新石器时代早期，人类的审美意识已开始萌动。

丨分析丨我们先确定题干中的论点和论据。

论点：在新石器时代早期，人类的审美意识已开始萌动。

论据：新石器时代早期的“东胡林人”颈部有小螺壳串制的项链，腕部有牛肋骨制成的骨镯。

丨反驳丨项链和骨镯本身不能代表审美意识，如果少女颈部位置的项链和骨镯是为了美而佩戴的，这个论证才能成立。而事实是，项链和骨镯的作用在新石器时代早期主要表示社会地位，因此用“在少女遗骸的颈部位置有用小螺壳串制的项链，腕部佩戴有牛肋骨制成的骨镯”无法证明“在新石器时代早期，人类的审美意识已开始萌动”。

## （2）论据不足

论据不足或不充分，指的是提供的论据不足以支撑结论。在论据不足的情况下推出某个结论，往往会犯“草率概括”或“以偏概全”的错误。

**【例】**一天，黄嘉花和他的好友梁剑一起咏读千古名篇《滕王阁序》。读了之后，梁剑叹惜说：“王勃这样的一代才子，可惜20多岁就遇难了，智力早



熟的人都是早亡的啊！”

黄嘉花不同意梁剑的观点。他想了想，反驳道：“比王勃不过晚100多年的白居易，五六岁能作诗，9岁就通声律，却活到了74岁。控制论的创始人诺伯特·维纳，10岁入大学，14岁就毕业于哈佛大学，也活到了70岁。他们不都是智力早熟的人吗？但他们并不都是早亡的呀！”梁剑被驳得无话可说了。

梁剑采用以偏概全的不完全归纳法，由王勃这一特殊的个例就得出“智力早熟的人都是早亡的”这一结论。黄嘉花通过列举两个相反的事例，一中一外，有古有今，而且都是大家熟知的名人，以典型事例有力地反驳了梁剑的观点。

丨分析丨在此例中，黄嘉花采用直接提出跟梁剑的论据相反的例子来对梁剑的论证进行反驳。这告诉我们在进行反驳时可以通过提出与论据相反的事例来进行直接的针对证据的反驳，这种方法常常被称为“列举反例法”。

### （3）论据有待证明

如果一个论证是以真实性尚未被证实的判断作为论据，那么就犯了“预期理由”的错误。因为论据真实性尚未确定，故该论据可能为真，也可能为假，因此从该论据只能推出可能性结论，而无法推出必然性结论。

【例】地球是宇宙中唯一有生命的星体吗？当然不是。因为谁也不能说别的星球上一定没有生命存在。也就是说，除了地球以外，宇宙中可能还有其他有生命的星体。

丨分析丨上述论证以“宇宙中可能还有其他有生命的星体”为论据来论证“地球不是宇宙中唯一有生命的星体”，这就犯了“预期理由”错误。因为“宇宙中可能还有其他有生命的星体”这个判断还只是个假说，真实性尚未证明，由“可能如此”不能推出“必然如此”。

### 3. 反驳论证方式

一般来说，如果对方的论题虚假而论据却是真实的，就有必要反驳对方的论证方式，因为在这种情况下，对方的论证方式不可能正确，而其真实的论据又无法驳倒，这使得其论题似乎有那么一些“理由”或“论据”，所以，只有驳倒对方的论证方式，抽掉对方论据与论题之间的联系，才能彻底揭露对方论题的虚假。

反驳论证方式就是确定一个论证的论据与论点之间的逻辑联系方式不正确，

也就是指出对方论证所使用的推理形式不正确。也就是说反驳对方的论证方式，就是证明对方论证过程所运用的推理形式是违反逻辑规则的，犯了“推不出”的逻辑错误，因而论题没有得到证明。

#### (1) 直接反驳论证方式

**【例1】** 篮球运动员都是高个子，此人是高个子，所以，他是篮球运动员。

| 反驳 | 篮球运动员都是高个子，不代表所有的高个子都是篮球运动员。因此，此人是高个子表示的意思他可能是篮球运动员，也可能不是篮球运动员。所以这个论证只能得出可能性的结论，而不能得出必然性的结论，因此这个论证是不正确的。

#### (2) 用归谬法反驳论证方式

采用直接反驳的方法，有时需要我们分析对方推论过程中运用了何种推理，违反了哪一条推理规则，犯有什么逻辑错误，这样做不仅使语言显得单调呆板，而且不可避免地要使用一些逻辑术语，这就会使一般的读者或听众觉得枯燥乏味，感到难以理解。而归谬法则可以显得简洁有力，浅显生动。

对于例1，我们也可以这样反驳：这个论证是没有道理的。如果这个论证成立的话，就相当于说女篮运动员都是高个子，小明的爸爸是高个子，因此小明的爸爸是女篮运动员也应该是成立的，很显然，小明的爸爸是男性，他不可能是女篮运动员。因此这个论证是无效的。这里使用的反驳方法就是归谬法，也就是用对方的推理方式进行推理会得出明显荒谬的结论来指出对方推理方式是错误的。

**【例2】** 有位美国参议员对逻辑学家贝尔克说：“所有的共产党人都反对我，你也反对我，所以你是共产党人。”贝尔克当即答道：“亲爱的参议员先生，您的推论真是妙极了！如果你的推论能够成立，那么下面的推论也能成立：所有的鹅都吃白菜，您也吃白菜，所以您是鹅。”

| 分析 | 贝尔克反驳的是对方的论证方式，但他没有直接指出对方的推论运用的三段论推理违反了“中项至少要周延一次”的规则，犯了“中项不周延”的错误，而是运用了与对方完全相同的推理形式，从真实的前提推出对方无法接受的荒谬结论来。

## 附录 材料类套题

普通的结构化面试套题，题目的信息只出现在题干中，虽然同岗位的考生面对的题目是一样的，但题目涉及的知识背景是不一样的，可能对一些考生有利，对另外一些考生则不利，影响考生的现场发挥，容易造成面试评价上的偏差。

而结构化面试中出现的材料套题则给所有考生提供了一致性的知识背景，有利于消除考生进考场前可能存在的信息储备上的差异，能更好地保证面试测评的公平性，也能保证面试测评的效果。

既然提供了背景信息，考生在答题的时候肯定要联系和运用这些信息来对问题进行回答，这其中涉及的注意事项是什么，如何阅读材料把握关键信息，怎样利用和分配阅读材料的时间都是考生要提前训练的。

### 第一节 基础知识

#### 一、题型定义

材料套题采用了材料阅读加提问的形式来对考生进行考查。这种考试方式只是形式上和常规的结构化面试有一定的区别，会前置材料阅读时间，但其考查的内容没变，题目的设计依然是结构化面试中的五类传统题型，即工作关系处理、突发事件处理、规划事件处理、现象认知及职业认知。材料题最大的好处就是给考生提供公平的信息背景，能够考查考生阅读、理解、分析、解决问题的能力，减少考生答题的盲目性和面试评分标准的主观随意性。

#### 二、真题感知

给定材料：

微型图书馆是一种社区图书阅读形式。微型图书馆方便了人们的阅读，给我们提供了优质、快捷、简便的阅读环境，是一种创新阅读的模式。

A市文化局在五个地方对这种微型图书馆的推广进行试点，并且在实践的过程当中也针对具体的情况对图书的种类进行了调整。但是在试点的过程当中

有四个点的使用效率比较高，有一个点的使用效率低，这个点是在上龙小区。原因是因为这个地方的人员多是外来的务工人员，他们的工作比较忙碌，也没有阅读的习惯。

A市文化局还想开展一次全民阅读“让知识有温度地传播”的活动，以推动阅读的普及，推动微型图书馆的充分利用。

小李是一个名校的毕业生，他刚刚进入B街道的街道办事处进行工作。文化局想把微型图书馆的试点活动推进到街道，他认为这个非常有意义，就向领导提出了建议，打算争取他所在街道能够成为此次微型图书馆的一个试点，领导未置可否。

1. 微型图书馆是继传统图书馆和数字图书馆之后的第三代图书阅读工具，请你谈谈对微型图书馆的看法。

2. 如果让你组织这次全民阅读“让知识有温度地传播”的活动，你将如何组织？

3. 如果你是小李，你想争取微型图书馆试点的想法并未得到领导认可，你将如何继续对领导提出相关的建议？

## 第二节 方法精讲

材料套题形式的结构化面试，比一般的结构化面试要多一个环节，即备考环节。也就是每个考生在答题之前，一般会被安排到备考室，先进行材料的阅读、理解和记忆，时间大概是10分钟或者15分钟，具体时间各地的规定中会有些许差异，考生要根据给定时间做到合理分配，建议考生5—8分钟阅读提取关键信息，3—5分钟猜测命题，2—3分钟记忆要点。备考室有可能提供纸和笔，也可能只有材料，还有些地方或岗位的面试中允许考生将备考室的材料带到面试教室。

因此材料套题形式的结构化面试，我们要注意以下几点：

### 一、阅读材料

考生拿到材料后，需要排除干扰，用最快的速度筛选材料信息，将重点信息归纳出来，概括出材料的主题及大意。给定材料包括理论性材料和案例性材



料，要快速获取信息要点，可先判断材料类型，根据材料类型来理解材料意图。

### 1. 理论性材料

理论性材料一般是作答面试题的依据。阅读这种材料重点要把握观点及支撑观点的理由，所以这种材料需要精读，尤其是领导人讲话、权威观点、引用文件报告等，这类材料的内容往往提示考生这个材料的主题，也能让考生快速锁定整个答题的基调和方向，其新动向就是结合时代背景、政策背景。

例：习近平总书记在纪念红军长征胜利80周年大会深刻指出，长征是一次理想信念的伟大远征，是一次检验真理的伟大远征，是一次唤醒民众的伟大远征，是一次开创新局的伟大远征。我们要继承和弘扬好伟大的长征精神。

例：党的二十大报告中提出：统筹乡村基础设施和公共服务布局，建设宜居宜业和美乡村。

### 2. 案例性材料

案例有个例和事实，其中有的考题是假设考生是案例中的人物，一个重要因素就是它本身包含了一个典型的故事情景，十分自然地将人们带入其中，与事件中的主人公一起思考，形成共鸣。考生需要特别注意搞清楚故事中的人物关系、矛盾冲突、时间、地点、权属关系等关键点。

例：你是调研员王华，在调研过程中到停车场，发现车主不懂充电桩使用流程，不知道如何支付，在使用过程中损坏了很多充电桩，也没有及时维修，你找到安保及物业人员了解，发现有传统燃油车占用车位，他们说充电桩空着也是空着。

另外有的材料是描述社会事实，考生可以根据材料段落之间的关系，按照“是什么—为什么—怎么办”的思路，把材料中反映的话题内容、产生的原因、带来的影响以及具体对策梳理出来，尤其要注重对策的提炼。如果条件允许，考生也可以把这些信息记在草稿纸上，以提高效率。

例：在国内的互联网创业环境中，有一个非常不好的现象是抄袭成风。很多创业者经常因为有一个好的创意，但却因为没有原创保护制度来保护，导致被其他一些公司抄袭，这些公司凭借更雄厚的资本实力，迅速打败原创者，并把它们挤出市场。

不管是个案还是事实，考生都可以透过现象快速提炼其反映的问题、原因、影响，最终方向是得出对策来解决问题。具体梳理对策的方法如下：

从材料中提取对策、运用材料和相关知识思考加工形成对策，可归结为四种方法：就材直取、转因成策、归纳整合、演绎成策。

（1）就材直取。就材直取即从材料中直接提取对策。材料是生成对策的源泉，有时材料中会直接谈及解决问题的对策、意见、思路、办法等，而这些往往可以直接引用。这种方法可以应用于时事背景类材料题中。

（2）转因成策。转因成策即将原因转化成对策，立足对原因的分析，形成有针对性的破解思路或办法。很多时候，原因正是解决问题的关键。在一些会揭示问题原因的材料中，就可以根据这些原因，得出对策。这是最常用的方法，有因有果，措施得当。

（3）归纳整合。归纳整合即归纳零散信息，把分散在材料中的对策信息梳理、整合，形成系统而有条理的对策，是从个别到一般的思维过程。材料中有价值的信息有时会较为零散，甚至是潜藏在不同的材料中，此时就要善于挖掘，抓住不同材料反映问题的共同点，在比较合理与否、重要性大小及价值高低的基础上，选出备选对策项目，按照一定的原则组织起来，形成内容合理、逻辑严密的对策。

（4）演绎成策。把普遍适用的原则、方法、经验具体应用到某一领域的问题上，提出解决此问题的具体方法，即由一般到特殊的思维过程。当材料中的信息量不足，难以找出解决问题的有效对策时，就需要启用背景知识，包括理论知识和工作经验，我们已经在前面的章节中充分阐明了结构化面试五大题型的解题方略，在解答材料题时也可以拿来使用。

## 二、猜测命题

一般来讲，在备考室给大家的阅读时间是非常充分的，考生阅读完材料后，在把握材料的基础上，可以适当地进行命题的猜测，并提前做好相关的要点梳理。这一步工作是很重要的，可以为考生赢得先机、增强自信。

命题预测有两个大的方向：

### 1. 宏观方向

即材料涉及的话题领域。是关于政府的决策行为，还是关于经济、生态、

文化或者更进一步教育类、医疗类还是养老话题，诸如此类。宏观方向的话题领域很可能会成为现象认知的命题来源。

## 2. 微观方向

即材料涉及的具体问题或矛盾情景。可能是人与人之间交流沟通上的问题，也可能是工作安排上的冲突或工作中的突发问题等。微观方向的具体问题很可能会成为工作实务题型，例如工作关系、突发事件、情景模拟等题型的命题来源。

## 三、引申材料

考生在答题的过程当中，可以结合材料的内容答题。当然，政府认知类题也可以在材料启发下结合自身知识积累来拓展答案内容。

材料的关键作用就是给考生答题提供了一个背景、一个素材库，这样可以使考生答题的时候，有一个大致的方向，考生在此基础上适当引申话题内容是可以的，只要避免出现偏题跑题的情况即可。

考生在答题中，要把握好一个路线，即内容从材料中来，主体要发散出去，结尾要再回到材料中来。这样可以以材料为依托，尽可能地向考官展现我们的知识储备和能力。答题的主体部分可以沿用结构化面试的思路。如政府认知题中的主体分析法、维度分析法等，这些方法在这里的使用过程是一样的。