

公务员面试高分技巧和考场模拟

金 刚 编著

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书共分两章,第一章是公务员面试高分技巧,内容主要包括如何制订高效的面试复习方案,揭秘公务员面试考官如何打分,破解综合分析题和组织计划题,如何让面试考官对你感觉眼前一亮等;第二章是公务员面试考场模拟,内容主要包括40余位高分面试学员的考场模拟作答,以及螃蟹公考团队的针对性作答点评。

本书适合参加公务员和事业单位面试的考生使用。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。举报:010-62782989, beiqinquan@tup.tsinghua.edu.cn。

图书在版编目(CIP)数据

公务员面试高分技巧和考场模拟 / 金刚编著. —北京: 清华大学出版社, 2022. 4
ISBN 978-7-302-60438-9

I. ①公… II. ①金… 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(2022)第 052832 号

责任编辑: 颜廷芳

封面设计: 刘 键

责任校对: 刘 静

责任印制: 宋 林

出版发行: 清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址: 北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编: 100084

社 总 机: 010-83470000 邮 购: 010-62786544

投稿与读者服务: 010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈: 010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者: 三河市天利华印刷装订有限公司

经 销: 全国新华书店

开 本: 185mm×260mm 印 张: 15.75 字 数: 381 千字

版 次: 2022 年 6 月第 1 版 印 次: 2022 年 6 月第 1 次印刷

定 价: 59.00 元

产品编号: 094482-01

序 言

在真实中寻找面试突破的线索

学习面试，是在漆黑狭窄的通道中前行，你不知道前面还有多远，也不知道对手在哪个位置，更不知道是否可以完成这段艰难的跋涉，抵达光明的彼岸。

十几年前，我参加某县事业单位面试。我对将要面对的一切一无所知，穿着皮鞋、T恤走上考场，做着夸张的手势，说着莫名其妙的话。感谢考官的仁慈，感谢竞争对手的放弃，如果遇到一个稍强的对手，也许我就无法走上这条路。那是面试的“莽荒时代”，各种技巧、套路、框架鲜见于“江湖”，原生态的表现再加上点儿运气，也许你就能拿下一个职位。但是，现在形势完全发生了变化，面试已经成为一个竞争激烈的红海，不经过充分的、高质量的准备，你是无法获胜的，没有捡漏的空间，也没有凭运气的机会。你必须呕心沥血地准备，真刀真枪地拼杀，屡败屡战地坚持，这样你才有绝处逢生、苦尽甘来的机会，你才能“上岸”。

作为深耕面试这一领域的“老家伙”，在我的经验中，面试迷茫者最需要了解的是：“到底真实的考场答题是怎样的？到底什么样的答案才能拿到高分？”我一直都坚信，那些历经艰险走到面试考场的同学，都是自有气度的。他们不是一张白纸，他们是颜色尚未晕染开的一幅画，有足够的基础应对面试。他们不需要被填鸭，他们需要的是参照系，需要看到的是真实的场景，有了这个东西，他们就能找到自己要走的路，走出漆黑狭窄的通道。对此，我深信不疑。所以，这么多年来，我反复强调的就是：你有能力解决面试题，你要做到的就是回到生活和工作，问啥答啥，有啥说啥，层次清楚、观点鲜明，真真正正地解决问题，想方设法地达到目的。

金刚这本书与我的理念不谋而合，是难得的用心之作，用一个个真实的面试答案，还原了考场惊心动魄的十多分钟，也回答了真实的考场是怎样的，什么样的答案能拿到高分。面试确实没有标准答案，但我们却可以借助这本书，在真实中寻找面试突破的线索，探寻拿到高分的规律，无限接近那个最好的自己。这种备考是高效率、高质量的，会让你少走许多弯路，少踩许多坑。

人生是个积小胜为大胜的过程，一步慢，步步慢，直到对手绝尘而去。你的时间宝贵，你的机会更不是无限，不要浪费在不靠谱的资料上，那会耗损你的根基。年轻的你，确实有许多时光可以挥霍，也确实失败得起，但是每一次浪费的时间，都会在未来的某一天，让你感受到它沉重的代价，眼看机会从眼前溜走，这是人生的真相。当遇到能够节省时间的辅导书，是命运之线在波动，你有机会借此走上一条快车道，就看你是否感受得到、把握得住。

量变引起质变，一切都是积累，考试不只是考试，是一次可贵的成长。祝你早日跨过面试这道难关，越早越好。

老夏

2022年4月

前 言

清能早达——公务员面试成功的锦囊妙计

苏州园林中有个网师园,进园迎面正厅悬挂一个匾额,上有四个大字“清能早达”,洒脱而凝重,秀丽而遒劲,其意也耐人寻味。清者,水澄澈也,与“浊”相对。达者,到也,即明白通晓。做任何事就像走路一样,领路人只有清楚路线,才能达到预期的目标。公务员面试也同样如此,特别是授课教师,如果不懂公务员面试到底考查什么,不仅不能使学员早达,反而易走弯路。

公务员面试不指定官方教材,市面上既有的相关书籍,大多数是面试教师根据自身教学经验所编写,包括一些真题的解析。编著者从事公务员面试培训多年,带出过很多高分学员,为了探索面试高分的奥秘,现将部分高分学员的真实作答一一收集,虽说是考生考后作答,不可能100%还原,不过也可把答题思路尽可能呈现。由此,联想到“清能早达”那四个字的广泛含义,为了让广大考生清晰地了解公务员面试准备的途径,本书根据高分学员现场还原及教学整理,收集40余位同学共140余道真题,让备考的同学可以更加清晰地了解公务员面试。

另外,根据多年的面试教学经验,本书为大家精心提供了三条备考面试的锦囊妙计,希望可以帮助考生的考公之行如虎添翼。

第一个锦囊妙计:总有人要赢的,那为什么不能是我呢!

根据教学经验来看,考生知道自己进入面试之后经常出现以下三种心态。

(1) 笔试排名靠后,面试需要逆袭,担心自己过不了。

对于第一种心态:笔试分差已成定局,不能改变,为了一个不能改变的东西而纠结是不明智的,我们要做的就是思考什么是可以改变的因素。公务员面试是一场公平的考试,在面试环节中,有守擂的,有攻擂的。各个省份的笔面占比各具特色,有笔面5:5的(如江苏省),有笔面6:4的(如安徽省和四川省),有笔面4:6的(如浙江省)。如大家所见,面试占比较高的省份出现面试逆袭的概率很大,如浙江省,尤其注重面试的发挥,笔试基本就相当于取得一张入场券;其他省份可能会稍难一些,如在江苏省这种面试比较压分的省份,但每年仍然会有诸多逆袭案例存在。无论何时,只要坚定目标、方法得当、持之以恒,都可能会成为逆袭翻身之人!逆袭案例古已有之,在明朝建文二年的科举考试,皇帝朱允炆在殿试时发现笔试第二名的胡广谈吐不凡,反应能力迅速,而且对国家大事非常有见地,整个人也仪表堂堂,朱允炆很欣赏,就钦点他为状元。而笔试第一的王敬止仅被点了一个探花。这个案例说明面试的重要性,通过面试可以改变笔试的排名,达到一个重新洗牌的作用。可以说,面试是给了笔试成绩不佳的考生一次逆袭的机会,在笔者带过的面试考生中,类似的逆袭还是比较常见的。

(2) 自己天生内向、不善言辞,一想到进入考场就无比紧张。

对于第二种心态:要记住,人类是万物之灵,在漫长的生物进化历程中,对自己必胜的信念是物种得以延续的一个重要因素。远古时代,当人类遇到狼群战战兢兢时,会处于极度不安的焦虑状态,这时要把自己想象成一头猛兽,增强自信心。回顾过往人生的高光时刻,每个人都会有属于自己的精彩片段,很可能是小学时写了一篇满意的作文,被老师当作范文当众朗读;或是在生活中做了一件事,得到了亲朋的赞赏。当所有这些高光时刻的片段在脑海呈现时,你的小宇宙就会爆发,内心会充满巨大的能量,整个人的精气神都会调动起来。若将此应用于公务员面试考场,会发现公务员面试没有想象中的可怕,要用最佳的状态征服面试考官,从而赢取最终的胜利。

(3) 看到别人回答内容特别好,就相形见绌很受打击。

对于第三种心态:面试考官打分虽然是看内容,但我们大部分人说的东西考官基本都听过,而如果做到气场强大,足够自信,一定会让考官觉得“这位就是我们想要的人”。

公务员面试考官到底喜欢什么样的考生?我的回答是:考官喜欢自信的考生。当然学识、答题内容也很重要,如果你只是把这个题目回答得较为全面,可以得中等分数。如果你想得到更高的分数,在面试考场中征服所有的考官、夺得全场第一,就必须体现出你的成熟、素养和自信,要绝对自信!

近些年来我做公务员培训,所看到的面试优胜者无一例外都是给人以自信沉着且又不浮夸的印象,三步之外便能感觉到他们的气场,同样考官也会给这样的考生打出高分。除去他们回答的内容,制胜的关键是他们回答问题时稍加思索即作回答的敏捷、对自己论点的信心、给人留下胜券在握的面部表情,包括适度专注的目光、得体的笑容等。所以面试时一定要自信,哪怕你真的很紧张,也不能让人看出来。

我还要强调一点,眼神的作用相当重要。这些问题十分常见:

- (1) 考生进考场发现题目不会答,结果表情很扭曲,眼神也很胆怯。
- (2) 考生在答题时一边思考一边快速眨眼或者上翻。
- (3) 考生因为题目中的名字或者专业词语没记住而频繁低头。
- (4) 考生只盯着主考官,不会做到所有考官兼顾,动作单一僵硬不自然。
- (5) 考生感觉自己答得很差,见考官不耐烦就开始心慌,眼神也变得凌乱。

想要解决以上这些问题,就需要自己对着镜子慢慢练习改正,做到在考场上和全部人都要有眼神交流。

自信并非信手拈来,唾手可得,根据我多年经验来看,面试要“绷”,用短时间为自己营造一个自信的印象。如果你的内心并不真正自信,还得在各个方面多作努力,让自己成为更好的、更强大的、更有价值的自己。

第二个锦囊妙计:别人永远可以比自己更轻松地找到成功的办法,这是正确的,自己只能通过多思考来补偿。

我们先来思考几个问题。

第一,公务员面试到底考什么?很多朋友惧怕面试,怕自己无话可说,怕自己说得不出彩,出现这些想法的原因就在于没有认清面试的本质。无论国考还是省考,面试都可以概括为考官出题、考生作答,只是形式略有不同。那我们可以想一下,在互联网搜索引擎高度发达的时代,考官找不到这些题目的答案吗?政府想分析社会现象、态度观点,找不到解决问

题的方法吗？其实面试只不过是一次与考官的面对面交流，考查一个人的性格特质和心理素质，考官也并不是单单想寻找完美答案，他们更想通过面试了解你是什么样的人，从而找到适合岗位的人。所以，各位考生对于面试要放轻松，要知道自己不是去上交完美答案的，而是去展示自我、表达自我的。

第二，如何有效备考公务员面试？现在面试班培训千篇一律，面试备考前首先要问自己，本省的考情是什么？考官喜欢听什么？培训大军的作答思路是什么？自己如何做到脱颖而出？思考完这几个问题再开始准备自己的资料和作答思路。对于公考小白来说，最苦恼的莫过于什么都不知道，像无头苍蝇一样，以每天背资料、答题来麻痹自己，暗示自己每天很充实，这其实是一个危险的信号。

本省考情十分重要。例如，江苏省重视务实，所以组织计划是重点；浙江省重视对本省省情的考查，所以本省的政策、人物事迹都是重点；四川省重视乡村振兴和社会热点，并不局限于本省。同时，随着近两年不断改革，很多省份都会参考其他省份的出题方式，所以考生们在备考时对热点问题多一些思考是十分有必要的。

学会有的放矢，深入思考。不同类型的题目要进行分类准备和练习。这里的不同类型不单单是指综合分析、组织计划、人际关系等，而是提前准备好常用的启示，比如“实干”“创新”等，同时社会热点类的题目要注重思考，不要局限于机构老师讲的内容。重视深度，平时练习就要多拓展思路，只有平时深入拓展自己的思路，才能保证在考试时不会想不出来，正所谓“求其上者得其中”。

另外，现在题型的变化趋向于融合，如经常会把人际关系和组织计划结合，要求考生把人际关系矛盾处理完的同时也要把工作处理完，才算答得完整。这就要求考生看题必须仔细，解决矛盾点也必须面面俱到，不能大而化之，一定要重视容易忽略的地方。组织计划类题目有很多“坑”，如题目中出现了“投诉”字眼，回答时就必须先处理投诉，再进行下一步。

第三，如何才能从众多考生中脱颖而出？做到和别人不一样是一个非常重要的战略。一方面，目前很多机构都是采用“观点+影响+原因+对策”的思路，并不是这种方式不对，但考官也是人，年年这么听，肯定会有排斥心理，更不用说很多人的机械化答题，让考官听得厌烦；另一方面，喊口号也会让考官很排斥。

引用名言警句、人物事例固然可以让我们的作答精彩，但当大家都在背诵张桂梅、黄文秀、黄大发、黄大年等人的事迹时，难免会与其他考生撞车，造成千篇一律。那么应该如何避免这种重复现象发生？我们可以从当地政府工作报告或近段时间的政府行为中摘取适合自己的亮点，多关注政府工作报告以及政府网站，如参加浙江省考试的考生可以作答省政府工作报告中的“健全企业债务风险监测预警机制，稳步化解地方政府隐形债务风险”，以及政府力推的“加速推进城镇老旧小区改造”“数字化转型走深走实”等，让考官听得耳目一新，觉得亲切又真诚，贴合地区实际；又如在引用黄文秀事例时，可以换个角度，从黄文秀父亲的讲话出发：钱的价值是有限的，人的价值是无限的。人的生命价值用得好，高于一切。用好某些词语也会让考官眼前一亮，这里的词是指政府在近几年大力实施或者预计要做的一些项目的专有词汇，比如“天府通办”，结尾处提到“治蜀兴川”“强富美高新江苏”等。

总之，考生需不随大流，不走寻常路，创新思考，塑造个人特色。

第三个锦囊妙计：自己的运气永远是最差的，这是非常正常的，我们只能靠勤奋积累补偿差的运气！

面试毕竟不是百分百的即兴发挥,很多时候都需要我们提前做好知识储备,像综合分析大类的题型,如果我们对党史学习教育、供给侧结构性改革等新兴热点都不熟悉,毫无准备,谈何深入分析呢?我们要准备好常见的话题,自己琢磨撰写,比如奋斗、学习等,在这些储备知识的基础上写出自己的新意和思想,把工作做在前面,不要为了反模板而盲目自信。当然,在面对组织管理、人际关系等其他题型时,我们同样也要做好整理,使自己的话术流畅得当、符合公务员身份。要知道,机会总是会留给有准备的人!

积累要扎实。政府的政策文件、创新方法、领导人讲话、专业名词、社会热点都是需要关注的,对申论来说也一样。以《人民日报》评论、《半月谈》为主去积累面试素材,主要是前一天晚上看一遍评论,梳理一下,第二天早读加深理解和记忆,经过一个月的积累你定然能在答题过程中灵活运用素材。除此之外,考生还要多积累好词佳句,如2021年是建党百年,可以积累“百年征程波澜壮阔,百年初心历久弥坚”,也可以用排比句“从党建立的开天辟地,到新中国成立的惊天动地,再到改革开放的改天换地”等,可以很好地应对各类态度观点题。

练习要充分。对于公考面试来说,开口练题是大家的必经之路,尤其对于语言表达不是很流畅的考生更是如此,不然再好的内容也是徒劳。这里提供给考生一个面试公式:扎实切题的内容(40%) + 流畅舒服的表达(40%) + 积极向上、大方稳重的精神状态(20%),想要达到自己的预期目标,以上三者缺一不可。考生练习过程中要重视流畅度和语态。对于流畅度,考生可以每天读时评、读材料、读逐字稿,必须在张嘴答题前让谈吐顺畅,才能把流畅度提上去。对于语态,我建议表达时语调没有起伏的考生可以用朗诵的语调去找感觉。回想一下自己朗诵课文时停顿、饱满、抑扬顿挫的感觉,稍微弱化一些放在答题中,通过录音一遍遍调整,找到听起来有精神、有说服力的语态。

为保护考生隐私,本书均使用考生网名模拟答题;书中螃蟹代表螃蟹公考面试团队。

《孙子兵法》寥寥数语,却道尽了对弈的精髓。以上总结的三条面试取胜的锦囊妙计,虽然文字不多,案例粗浅,但它融合了面试备考的精髓。

学术无界,文化无墙。本书由螃蟹公考面试团队共同编写,由于知识水平和考生回忆所限,写作论述难免有疏漏之处,恳请读者批评、指正。

编著者

2022年4月



高分上岸学员心得体会.pdf

目 录

第一章 公务员面试高分技巧	1
如何为自己量身打造一套面试复习计划	1
公务员面试考官如何打分	8
搞定公务员面试复习的 80%——综合分析题	20
公务员面试最拉分的题型——组织管理类题目如何破解	29
如何把一个人物事例用在 10 道面试题中	33
公务员面试所谓的模板化到底是什么,教你做到反模板	35
宏观把握面试题目本身——打好反套路组合拳	44
公务员面试怎么打动考官取得高分(流程篇)	49
公务员面试怎么打动考官取得高分(答题篇)	55
直击公务员面试“全网官腔答题”第一人	64
结构化小组面试拿第一,学会“六脉神剑”就够了	70
结构化小组面试如何点评、回应才能翻盘	81
第二章 公务员面试考场模拟	88
2021 年国考面试考场模拟(一)	88
2021 年国考面试考场模拟(二)	91
2021 年国考面试考场模拟(三)	95
2021 年国考面试考场模拟(四)	98
2021 年国考面试考场模拟(五)	102
2022 年国考面试考场模拟(一)	105
2022 年国考面试考场模拟(二)	109
2022 年国考面试考场模拟(三)	112
2022 年国考面试考场模拟(四)	115
2022 年国考面试考场模拟(五)	118
2022 年国考面试考场模拟(六)	121
2021 年北京市公务员面试考场模拟(一)	124
2021 年北京市公务员面试考场模拟(二)	128
2020 年天津市公务员面试考场模拟	132
2021 年天津市公务员面试考场模拟	135
2020 年上海市公务员面试考场模拟	137

2021年上海市公务员面试考场模拟	141
2021年重庆市公务员面试考场模拟	145
2020年山东省公务员面试考场模拟	148
2021年山东省公务员面试考场模拟(一)	152
2021年山东省公务员面试考场模拟(二)	153
2021年山东省公务员面试考场模拟(三)	155
2022年山东省公务员面试考场模拟(一)	157
2022年山东省公务员面试考场模拟(二)	159
2022年山东省公务员面试考场模拟(三)	161
2022年山东省公务员面试考场模拟(四)	164
2021年山东省选调生面试考场模拟	167
2020年江苏省公务员面试考场模拟(一)	169
2020年江苏省公务员面试考场模拟(二)	174
2021年江苏省公务员面试考场模拟(一)	179
2021年江苏省公务员面试考场模拟(二)	184
2020年浙江省公务员面试考场模拟(一)	188
2020年浙江省公务员面试考场模拟(二)	192
2021年浙江省公务员面试考场模拟(一)	196
2021年浙江省公务员面试考场模拟(二)	200
2021年内蒙古自治区选调生面试考场模拟	202
2021年河南省公务员面试考场模拟	205
2021年福建省公务员面试考场模拟	208
2021年四川省公务员面试考场模拟	211
2021年河北省公务员面试考场模拟	214
2021年山西省公务员面试考场模拟	216
2021年湖北省公务员面试考场模拟	219
2021年陕西省公务员面试考场模拟	221
2021年辽宁省公务员面试考场模拟	224
2021年安徽省公务员面试考场模拟	226
2020年广东省公务员面试考场模拟	230
2021年广东省公务员面试考场模拟	232

公务员面试高分技巧

如何为自己量身打造一套面试复习计划

“金刚老师，我进面试了，可以帮我制订一个面试复习计划吗？”每到考试季，都会有小伙伴联系我寻求复习计划。

但是进了面试才着手准备，你确定时间来得及？

大家可以对照以下标准做一个简单的自我评估，看看目前自身处于哪种层次。

第一种人群，性格开朗，在各类社交场合游刃有余，喜欢与人沟通，各种大场面都能做到泰山崩于前而色不变，且日常关注各类时政热点，有不错的文学功底，思维敏捷清晰，对于社会事件有自己的独到看法。



面试考场模拟.mov

第二种人群，日常交流无障碍，会关注一些社会热点，但很少去深入分析思考，观点大都是人云亦云，临场表达有一定困难，具有基本的文学素养，但缺少当众讲话的机会。

第三种人群，性格偏内向，不太喜欢社交场合，很少关注时政热点，申论写作觉得有难度，语言不够丰富，脸皮薄，在人多的场合发言容易紧张，从来没有当众发言的经历，日常说话逻辑性不强，甚至答面试题时连完整的语句都说不出来，如此上考场肯定不行。

亲爱的同学们，你们可以对号入座了，觉得自己是哪种类型呢？

第一类同学，恭喜你，我觉得你不用找金刚了，你天生具备公务员素养。

第二类同学，需要好好做一个有针对性的面试计划。你的基础不错，通过点拨可以有很大进步，并且经过系统化的面试培训，短期内可以迅速提升。

第三类同学，你们不仅需要做针对性的面试计划，而且还要做长期的复习准备。因为知识要积累，表达也要练习，这都不是一蹴而就的。但别灰心，生活中这部分同学应该是占大多数的，相信只要勤奋、坚持，将会有质的变化。

通过以上分析，大家可以知道，每个人的面试储备不一样，有效复习时间不一样，面试复

习计划也因人而异。只有通过深入沟通,再根据自身实际情况,制订自己的专属复习计划,才是最高效的办法。

面试准备要尽早。大家可能会疑惑,现在我们还没参加笔试,怎么就开始准备面试呢?其实很好理解,兵马未动,粮草先行,智者不打无准备之仗。现在所有的考生都在准备笔试,年底的国考、来年的省考、联考、事业单位考试等,提前准备面试素材,与笔试之间并不冲突,甚至是相辅相成的。在你复习笔试时,做好时政热点的积累,对面试大有帮助。看到这儿你可能会说,我已经进面试了,没有多少复习时间来积累了,我应该怎么做呢?不用担心,根据备考时间的长短,我把这个复习的期限分成三类:短期、中期和长期,每个期限都有对应的高效复习计划。下面和大家交流一下如何制订复习计划。在此需要声明一下,面试学习因人而异,请依据个人情况谨慎吸收。

一、短期复习

什么叫短期复习?进面试后才开始准备面试便属于短期复习。大部分公务员考试从笔试成绩出来到面试一般有 24 天左右的时间,我们将这段时间划分为三个备考阶段。

1. 前 8 天,学习面试理论基础

如果是结构化面试,就需要了解结构化的每种题型,包括综合分析、组织计划、人际关系、应急应变等;如果是无领导小组就需要了解无领导的具体流程:个人陈述、自由讨论、总结陈词。全职备考的考生可以考虑报个线下面试地面班,在职考生时间有限,可以考虑在家看看面试网课。市面上的面试网课很多,基本都讲得差不多。

网课可以多看几遍,做好笔记,做好思考总结,系统把握每种题型的答题框架并反复练习,做到了然于胸。同时,要收集如下资料。

(1) 所考岗位的历年真题。历年真题都是命题人精心设计的,出题角度和考查范围具有很明确的导向性。网上很多模拟题是临时拼凑的,跟历年真题有质的区别,所以建议大家练习时只用真题。搜集面试真题的时候,一定要注意尽量搜集完整度较高的真题,因为现在有些省份的面试命题(如江苏省)有一种趋势:题干越来越长。进入考场之后,你会发现 4 道题占了整张 A4 纸的正反两面,光审题就要很长时间,以至于有些同学甚至还没有看完题,就要开始作答。而市面上很多题目都是考生回忆版本,题干短、不全面,与真题相差甚远。如果考生平时练习的都是一些题干比较短的题目,到了真实考场看到那么长的题干,会有些不适应。

还有一点,研究历年的面试真题,考生可以总结一些规律,多准备一些常考题型。例如,山东省省考经常考综合分析类题型,那么你在复习备考的时候就要重点关注综合分析题,要根据自己的省份,关注该省份常考题型,做有计划的备考。

面试真题举例:近日,北京冬奥会圆满落幕,举办得非常成功,得到国际奥委会、多国代表团团长和运动员的点赞。这不仅仅是当下中国交出的一份完美答卷,同样回答了一个有关全人类长远发展的问题,正如“一起向未来”的冬奥口号描述的那样——全世界只有团结一致,共克时艰,才能一起创造美好的未来。在举办期间,上演了一幕幕让人感动的瞬间,请你分享一个本届冬奥会的感动瞬间。

(2) 高质量的面试真题答案。很多面试小白在刚开始学习面试的时候,对面试答案的依赖性很强。例如,很多辅导机构在设计参考答案时,由于答题点太多太全,导致考生3分钟内根本回答不完。实际上,辅导机构给出的“参考答案”,是在大量素材的基础上字斟句酌加工出来的,内容用词考究、语言优美,但这些答案要么是空话、套话一堆,要么是不符合机关实际情况,这就完全背离了面试选拔的初衷——解决实际问题。面对这类“参考答案”我们要练好“吸星大法”,把能够为我所用且符合自己语言习惯的短词、短语吸收积累为素材,在遇到类似话题时当作干货亮剑即可。

在工作单位,面对同样一件事,不同的科室有不同的做事风格,但不管怎么做,只要把事情圆满完成即可。这里要和大家强调一下,面试没有标准答案,面试考官手里也只是有一份评分标准,面试只需言之有理即可。大家千万不要过于迷信一些机构写的答案,更不能强迫自己背诵不符合自己语言习惯的干涩素材,无法感动自己的话语讲出来也必定无法打动考官。

(3) 面试考场模拟。学习面试还有一个很好的途径就是观摩高分学员的作答,包括视频作答和文字版作答。有些同学看了我发的考场模拟案例有些疑惑,感觉答案并没有多少字,语言也没有十分精彩,怎么就得了这么高的分数,这说明真实考场打分很大程度上与考生在考场中的表现力(如眼神交流、声音、气场)有很大的关系,不能只关注回忆版文字答案。在真实的面试考场环境下,考生迫于紧张或压力,很少能做到侃侃而谈,大部分人只是就题论题罢了。而得高分的原因无外乎是逻辑通顺、内容恰当、表达流畅而已,这里建议各位考生看一下央视综艺节目《挑战主持人》,节目中有一个90秒述评,除拔尖的几位主持人之外,大部分主持人都很一般,要知道主持人经过专业培训都尚且如此,更何况我们普通人呢?

(4) 面试必背素材。很多同学答题时感觉自己答得很空,没有内容。之所以出现这种情况,主要是知识积累太少。因此,建议大家看一看中宣部出版的《理论热点面对面》系列图书,另外“学习强国”学习平台上也有很多理论讲解的视频。关于热点政策和事件,推荐人民网评、半月谈、新华网等网站及公众号,以及报考的地方或单位的官方网站。据研究,很多地方会围绕当地实际情况和政策出题。最后,考生还要积累一些素材用于论证,可以到“学习强国”学习平台上找一找。“学习强国”学习平台上还有各省市栏目和公众号,这也是考生积累素材的捷径。

2. 中间8天,沙场练兵

根据这几年的面试培训经验来看,很多考生上完理论课,就感觉自己什么都会了,但是如果让他把理论课中讲过的例题再答一遍,还是答得比较干瘪,答题内容、流畅度都差强人意,这时就需要老师详细地点评指正。

这8天建议考生报个辅导班,报班的时候最好找可以实战练习的精品面试班,就是不再听面试理论讲解,而是只参加面试真题练习,并且是小班练习,最好一个班6人以内。因为现在市面上辅导机构的面试班很多都采用理论课十分组练习的形式,一个老师带十几个学员,导致一个学员一天练习的时间不足半小时。这就类似于考驾照,一个教练带2个学员和一个教练带12个学员练习一天,效果是不一样的,而且一个好的老师在听完你的答题后,能够迅速指出你的答题误区,理顺答题逻辑,并能针对你的作答情况丰富你的内容,填充适合你的语言,能够有针对性地帮助你纠正问题。

如果你不方便请假或者不想报班,那么也有方法自学成才——就是找一起进入面试的

考生进行对练。这个很简单，去微博或者论坛都能找到进入面试的考生，直接使用微信语音、视频对练，也能很快提升面试水平，不过这个需要一定的毅力。对于自制力不强的考生来说，严厉的公考督学是你最好的学习辅助。

关于自学的小贴士：①坚持每天开口练习。不要只是狂做笔记，光写不说假把式，到了考场就容易卡壳。一开始的时候，可以先写答题提纲，然后自己尝试作答，并用手机给自己录像，录下来看一看自己的作答情况，不满意再去进行第二遍作答，可以这样反复练习。先不要贪多，把每道题都弄懂。这一步主要是搭建答题框架和组织语言，保持每天开口答题的感觉。②寻找答题的感觉。可以通过微博发帖邀请准备面试的考生加入腾讯会议对练，开启云录制功能，可以同声翻译，便于事后复盘。有的人不清楚自己的弱点，可能自我感觉良好，看不到自己的提升空间，面对这种情况就需要跟别人对练，尤其是跟高手对练，水平高下立判。你也可以在家里找个桌子，让家人坐在对面，通过给你读题的形式练习答题，这样既实现了面对面的沟通，家人还能帮你计时录像。练习过程中，不要过多追求数量，而要注重答题质量，在练习结束后注意及时整理自己的答题框架，寻找答题亮点。③写逐字稿。可以梳理一下每种题型的特点，每种题型找10个比较有代表性的题目，一边答题，一边使用手机微信录音转录文字，如果出现口误或者逻辑混乱的地方，还可以反复修改，形成比较完整的答案。如果能够整理100道题目，你就会有一个质的提升。④背诵积累很重要。面试备考很重要，但我觉得有效深入地思考更重要，看文章或者素材时，经过思考分析之后若能产生强烈的认同感，面试时就能自然地表达出来，产生交流感。大家平时要多看《人民日报》和《半月谈》的时评文章，在看每一篇文章的时候，要用笔写一写文章里提到的对策的背景、意义、做法等，这会使你条理更加清晰。当然，你也可以大声读出来，但是在读的时候注意轻重音、停顿、表情控制，想象自己面对的是面试考官。⑤答题时注意思考时间，根据自己所考地区的情况，合理划定思考时间。例如，大部分地区要求15分钟3道题或20分钟4道题，所以尽量让自己的思考时间限制在1分钟之内，到了1分钟的时候，强迫自己答题。你可能一开始觉得1分钟太短，但是在真实考场中是不可能给你太久的思考时间，你也要换位理解一下考官听答题的疲惫。但如果是场外思考，场内答题的形式，一般可以把每道题的思考时间定为2分钟。⑥不要依赖草稿纸。很多同学答题过于依赖草稿纸，恨不得拿着草稿纸读，这样频繁的低头就减少了跟考官的眼神交流。据了解，2021年上海市考、浙江省考等几个面试考场甚至出现了不提供笔和草稿纸的情况，我建议大家平时练习少打草稿，甚至不打草稿。

3. 最后8天，是面试的冲刺阶段，建议以全真模拟练习为主

(1) 结构化面试。要根据自己的面试的考情准备。例如，山东省省考有些地方是“6+6”的模式，意思是6分钟思考3道题，然后6分钟答3道题。还有一些省份是“10+15”的模式，10分钟思考4道题，15分钟答4道题。也有省份是20分钟作答4道题，或者10分钟作答2道题。大家对答题流程、时间的了解必不可少，弄错了只会在错误的备考道路上越走越远。

(2) 结构化小组面试。结构化小组分为3人组和4人组。大部分情况下是3人组答题，每个人每道题的答题时间是3分钟，点评时间是2分钟，注意这个点评时间是点评小组其他两个成员的时间，回应时间是2分钟。如果是3人小组的话，总时间不要超过45分钟。如果是4人小组的话，总时间不要超过68分钟。这里提醒一下，4人组的面试不是很常见，但

是一旦考到,对一个人的要求很高,因为在68分钟内,你不仅仅是自己答题,还要听同组其他考生答题,并参与点评和回应,如果没有练习过,到了考场极易走神。一个山东学员参加2021年国考山东税务面试时,恰巧碰到了4人小组的形式,据他考后回忆,同组的组员出现了各种问题:忘记答题顺序,漏掉点评,忘了回应内容,听别人答题直接笑场……

(3)无领导小组面试。个人陈述,一般是在2~3分钟以内。国考一般是3分钟以内,有些省考是2分钟以内,这个时间一定要把握好,超时往往会被计时员叫停。如果没有表达完自己的观点,被计时员叫停,会是一个非常大的打击。所以我们平时练习时一定要注意计时,把控好答题时间,并且要清楚自己3分钟究竟能说多少字,能表达多少内容。自由讨论一般是根据人数乘以10分钟。总结陈词各地要求不一样,有的考试明确给5分钟的时间,推荐一名组员进行小组的总结陈词,向考官进行汇报。有的省份如广东省要求每个组员都要用2分钟时间进行总结陈词。所以,每个地方的考场规则是不一样的,只要严格遵守本题中的规则即可。

面试冲刺阶段要注意的问题:①答题不要超时,一定要严格把控好思考时间和答题时间。严格按照考场要求,一定不要超时,超时意味着没有答完题目,从而给考官留下不好的印象。为避免此种情况,大家可以在平时练习的时候就记录自己的思考时间和答题时间。尤其是山东省的考生,有些地区是“6+6”的考试模式,6分钟之内作答3道综合分析题,难度是很大的,这也提醒我们在答题时要抓住矛盾点,确保言之有理。部分考生会因国考以及各地省考时间接近,存在一并参考的情况,如果幸运地都进入面试,千万要记得根据各地的答题时间和流程来作答,如果盲目准备可能会顾此失彼。②审题一定要仔细。有的考生上了考场看到考题,想到自己曾经做过类似的题目,就想当然作答,结果把情景模拟题答成了人际关系题;有的考生感觉自己发挥得很好,可是面试分数出来后垂头丧气,还特别不服地找人吐槽,其实是误解了出题人精心设计的题目。有些面试题干设计得比较长,要认真阅读每一句话,因为每一个字都是有作用的,否则出题人不会写在那里浪费你的审题时间。2021年国考税务的漫画题要求取两个题目,但有的考生想当然地以为与以前的漫画题一样,是取三个题目选择一个展开,自然拿不到高分。③不要强套素材。我们准备面试,一定会积累各种各样的素材和一些金词金句,都很想在答题的时候把它展示出来,有的考生觉得不用上太亏了,自己好不容易背下来了,也不管对不对题,强行套题。由于考场时间紧张,短时间内缺乏对题目的深度思考,不结合题干来作答,背的素材踩不到得分点,又怎么能获得高分呢?根据目前的考情来看,命题人很少给考生套用素材的机会,生搬硬套会给考官留下死板的印象,答非所问,效果自然适得其反。④答题尽量避免套路化和模板化。面试备考过程中,同学们接触了各式各样的培训班,有些机构针对每个面试题型提供了一套答题模板,有同学把它奉为金科玉律,甚至想要形成一套“判断题型—使用模板”的体系。但是面试真题的一大特征是杂糅,一道题目包含多个考查要素,这样的方法一定是缘木求鱼。其实表达方式是次要矛盾,表达内容才是主要矛盾,只要将一道题目思考透彻,按照问什么答什么的原则,一定不会偏题。即使没有按照所谓的模板答题,但是意思传达给考官,也一定会得到高分。我建议大家每一道题都要深挖,慢慢形成自己的思维框架,并变成本能,到考场上自然就按这个思路思考,哪怕紧张也不至于害怕。⑤调整好心态。面试的复习备考很辛苦,因为一个人的思维习惯在短时间内很难改变。给自己制订一个详细计划,但是不要跟别人攀比,不然会很焦虑。例如,有同学是夜猫子,能学到凌晨1点,而你只能学到晚上11点,那么你就尽量利

用白天的时间,挤时间练习,最重要的还是提升学习效率。有同学看到网络上的一些面试示范答题,感觉跟人家差得很远,心理压力很大,就拼命学习,但是如果你能够认真完成一天的复习计划,超越昨天的你,就已经成功了一半。每个人在复习备考中都可能出现学不进去及感觉脑袋快要爆炸的情况,这个时候不妨放松一下,看个电影也好,运动一下也好,调整好心态后再去复习。有同学到考前最后几天总是怀疑自己,这时一定要建立自信,相信自己的答案就是正确答案,到考场就是要给考官们展示自己的想法,所以放宽心,自信地作答就对了。还要提醒一点,有的考场可能会有追问环节,大家要做好心理准备。有的追问是题目自带的追问,而有的追问是主考官随机提问的。例如,2020年国考的时候,有个学员报考的中央某部委,答完了4道题准备离场时,主考官说坐下来再谈一谈,当时这个同学有点慌,不过还好,主考官主要问了家庭情况,部委用人比较谨慎,也是想要留得住的人才。

二、公务员面试中期复习计划

什么叫作中期复习?即笔试结束后自我感觉不错,认为自己能够进入面试,想提前学习一下。这种情况需要注意什么呢?技巧性的东西暂时不要碰,为什么?技巧是一把双刃剑,就像是套路和反套路一样,技巧用好了是得分的利器,用不好就是死路一条。那么这段时间怎么准备呢?每天拿出1~2个小时来积累素材,整理社会热点现象,这1~2个小时包含新闻联播的时间,也就是说,你需要按照分类来积累,如经济类、法律类、社会类等,等到收到进面试通知时再火力全开,技巧加积累,双管齐下,一天1~2个小时“真题+开口+刷题”。

三、公务员面试长期复习计划

长期复习的时间相对来说比较宽裕,对自己笔试复习很有信心的同学,不妨在复习笔试时一起复习面试。

1. 练习演讲

面试是考生单方面表达并输出自己的观点和干货的环节,有考生在平时聊天时完全没问题,但是并不擅长面试,只要一与别人进行正式沟通就会紧张焦虑,所以在准备笔试时多练习演讲可以缓解紧张,抓住一切当众讲话的机会。练习的时候,虽然是开口说,可是和考场环境差别还是很大的,考场上人会很紧张,心跳很快,很容易犯错误,如声调太低、语气缺少力度等。另外,有的考生普通话不标准,还要多注意自己的发音,有针对性地进行发音练习。

2. 搜集人物素材

例如,感动中国的素材,可以把近三年感动中国的例子和资料找出来并打印,对照着视频一个一个去看,归纳总结每个人物背后发生的事情以及每个人物的事迹可以用于的话题。找到例子之后一定要写出一段描述这个人物的完整的精彩话术,而不是只记住人物的姓名、事例,避免用起来不连贯。考生最好能准备一些本省或者本市的人物事迹,这样不容易跟别人重复,考场说出来也显得你对省情、市情比较关心,万一说到考官熟悉的人物,更容易引起共鸣。同时,整理出自己的金句,在考场上便可脱口而出。

3. 笔试、面试一起复习,可以言语—申论—面试三者联动

这三者的好词好句、语段逻辑、表达方式都是通用的,可以相辅相成、共同提高。另外,考生还可以进行热点积累和政策积累,尤其是党报、党媒的热门网络评论,不仅有助于笔试,也有利于面试素材的积累。言语不仅可以积累面试的好词好句,对面试的审题也很有帮助,运用言语中心理解题的解题方法审面试题,不容易跑题。

如何通过言语学习面试?

通过朗读做过的言语逻辑填空题来提升语感。朗读真题其实就是不断适应题目的语言风格,特别是一些成语、关联词等。在朗读的过程中,考生不仅可以强化记忆,还可以培养做逻辑填空的语感。有一个好的语感,再稍加积累常用成语,就不难保证逻辑填空80%以上的正确率。

同样地,这种语感在面试中也很重要。语感强的人能够用精准、恰当的语言来表达自己的想法,而语感差的人往往词不达意,想的是一套,说出来又是另一套。所以,前期言语朗读积累的语感在面试中同样用得上,它能让自己面试过程中语言更加精炼、准确、规范。这种通过朗读言语题提升语感的方法可谓一举两得。

如何通过申论学习面试?

(1) 通过申论材料积累素材。将做过的每一篇申论材料都按照不同的主题整理,如基层治理、脱贫攻坚、互联网、放管服改革等。这样可以在巩固做过的申论题的同时,将其变为自己的面试储备,拓宽知识面,规范答题语言,从而做到申论和面试同步提高。

例如,面试题中谈谈对浙江最多跑一次政务改革的看法。在2020年上海市考申论B卷就详细介绍了上海如何实现“一网通办”,以及相关背景、问题、案例、专家看法、未来方向等。如果有了申论的积累,面试答题肯定亮点频出。

(2) 在申论题中找面试亮点。公考面试实际是说出来的申论。申论题中有很多面试答题亮点,如2020年山西卷概括小梁改善杨家村人们居住环境的主要做法,2020年国考地市级小雷在窠家梁村易地扶贫搬迁过程中遇到的一些问题,请你谈谈他是如何解决这些问题的。这些题稍加改编就是应急应变题、组织管理题,这些题的答案也都是极具代表性的解决方案,操作性强,说出来更容易引发考官共鸣,完全可以通过题目答案,积累面试亮点。

(3) 通过申论范文积累面试小模块。学习申论时我们都会阅读优秀大作文,在阅读这些文章时,可以划分主题,有意识地积累精彩文段,把它们打造成自己的小模块。例如,积累关于创新、坚持、艰苦奋斗、居安思危、责任与担当意识等论述,每个模块不用积累太多,两三百字左右就行。积累的小模块也不用太多,一二十个足以覆盖申论大作文和面试。

小模块举例(责任与担当意识):“士不可以不弘毅,任重而道远。”责任是信念之基,担当是力量之源。习近平总书记指出:“党看干部主要就是看‘肩膀’,看能不能负重,能不能‘超负荷’。”^①无论是守岛32年的王继才、王仕花夫妇,还是与疫情抗争、守着患者到天亮的钟南山院士与其他医务工作者,抑或是“四有书记”谷文昌。谷文昌担起生态治理的重任,带领群众将风沙村变为了生态村、环保村、旅游村,他曾经说过:“治不服风沙,就让风沙

^① 《习近平:党看干部主要就是看“肩膀”》,新华网(2015-01-12)http://www.xinhuanet.com//politics/2015-01/12/c_1113966787.htm

把我埋掉。”作为当代青年，我们生逢其时、重任在肩，要把自己的理想与国家发展大局融为一体，主动肩负起历史与时代赋予我们的责任与使命，做出无愧于青春、无愧于历史、无愧于时代的丰功伟绩，方能不辜负党的期望、人民的期待和民族的重托。

考前，考生要把每个模块都熟练背诵。这些积累下来的小模块，就是我们的弹药库，让我们写大作文、面试时能够随意组合，给论述增色的同时减少思考时间。

关于长期复习，有一点需要大家特别注意，就是不要轻易开始，一旦开始就不要轻言放弃。总之，千里之行始于足下，不积跬步无以至千里，面试复习计划也需要考生正确地去执行，要知道，面试学习的根终究是苦的，但果实绝对是甜的，加油吧！

公务员面试考官如何打分

本节将以考官题本为主线，向大家分享面试考官是怎么打分的、面试侧重考查什么、从题本中能得到什么启发、高分考生如何作答等内容。希望大家了解真实考场，认识真正的考官，掌握正确面试方法。

一、揭秘面试评分标准

第一步，为了保证面试评分的客观性，考官将按照结构化面试评分表给各位考生评分，具体来讲就是按照面试的六大要素，即语言表达能力、逻辑思维能力、责任感和进取心、组织协调能力和应急应变能力、举止仪表评分，然后根据每一项能力的表现予以赋分，最后得出总分，见表 1-1。

第二步，为了保证整个面试考场的公平性，考官手里还有一张考官计分平衡表。这张表是干什么用的？举个例子，假如考官给第一位考生评分为 70 分，紧接着第二位考生的答题得分便会参照第一位考生的评分标准，倘若他比第一位考生答得出彩，评分必然在 70 分以上；反之，那得分必然在 70 分以下，此举是为保证对所有考生的打分维持一个平衡度，不会胡乱赋分，最大限度地维护面试的公平与公正。一般来说，同一岗位的竞争对手基本都安排在同一考场进行考试，同题竞赛、同场竞技、同岗竞争，这也是保证赛出水平、保证公平的有效手段。所以，考生无须思虑担心每个考场考官因赋分松紧程度不同而影响得分招录的风险。

第三步，面试的最终得分是怎么计算出来的？以结构化面试为例，面试通常由七名考官组成，其中一名为主考官。从公平性角度考虑，期间分数的计算方式是去掉一个最高分和一个最低分后，计算剩余分数的平均值，此环节由记分员完成。当记分员算出平均分之后，便会找监督员和主考官签字，监督员和主考官签字阅毕后，会向考生通报面试成绩，如果考生对此面试成绩无异议，需签字确认，在经历以上步骤后，最终的面试分数就出来了。

作为考生，我们能做的只有在第一步里拼命努力，获取高分。

公务员结构化面试评分标准见表 1-1。

表 1-1 公务员结构化面试评分标准

面试要素	语言表达能力	逻辑思维能力	责任感和进取心	组织协调能力	应急应变能力	举止仪表
分值	20分	20分	20分	20分	15分	5分
好	15~20分	15~20分	15~20分	15~20分	11~15分	4~5分
	表达准确,简洁大方,叙述流畅得体,无语病	层次清晰,主次分明,条理清楚,善于综合分析,逻辑性强,思维面广	诚实负责,自信而又务实,既有进取意识又踏实,谦虚,回答有分寸	有极强的设计能力,周密可行的计划能力与组织能力;有极强的合作意识,合作技巧高,协调沟通方法得当	对事物的变化反应敏捷自然,有较强的应急能力,处理问题恰当,得体,心理承受能力强	文化素养高,举止文雅,穿着得体,无多余动作
中	10~14分	10~14分	10~14分	10~14分	5~10分	2~3分
	表达尚清楚,叙述较通顺,不够简洁,有些语病	有条理,有主次,有一定逻辑性,能分析归纳问题	有一定自信心和进取精神,但有些好高骛远,不够实际	办事有计划,但不够严密,有一定组织能力;有合作意识,懂得一些协调方法	能对事物变化做出反应,有一定心理承受能力,应变能力尚可,能处理一些棘手问题	有文化素养,举止不够大方,穿着整齐
差	0~9分	0~9分	0~9分	0~9分	0~5分	0~1分
	表达不准确,语言不通顺,说话啰唆、累赘、混乱	条理混乱,内容凌乱,缺乏逻辑性,思维面窄	回答问题绕弯子,办事不负责任,无进取心或华而不实,哗众取宠	办事无计划性,考虑事情极不周到,缺乏组织管理意识;缺乏合作意识,协调沟通方法差	对事物的反应迟钝,不知所措,处事不当;或情绪激动,对外部压力极为敏感,不能控制自己	文化素养差,穿着不得体,举止不得当,多余动作多
侧重考题	二题为主,兼顾一题		一题为主	三题为主	四题为主	全过程

二、题本不神秘但千万不能忽略

评分标准中的举止仪表是最容易理解的,从推门、走路、坐姿、答题到离开,贯穿答题的全过程,它的影响也绝不是只有三五分而已,其实这个影响对其他五个方面也是很大的,总的来说就是妆容清爽,走路优雅,不要驼背,坐姿挺拔,答题自信,离开不慌,这就是每个人的气质和气场。我们可以提升妆容、发型,看视频自学仪态表达,这些方面找朋友点评,或者找主持人培训速成都是可以的。

语言表达、逻辑思维、责任感进取心、组织协调、应急应变五方面的能力,单个讲解可能大家理解起来没有这么直观,这时候我们可以参照一下考官手上的题本。

题本对考官的意义是参考,对考生的意义却很大。就像下国际象棋一样,一个市级冠军的指导,对县级冠军有意义,但对省级、国家级甚至世界级来说却很难起作用。各位考生,如果你是小白,如果你怀着学习心态,我相信,从题本入手学习,倒推高分答案,会对你们有很

大帮助。

参照题本和学员反馈的情况,螃蟹团队连夜进行解读,并结合几名高分学员的考场模拟还原原来进行了验证。下面就对考官题本进行一个全面的分析,带大家掌握考官评分标准,找到自己的高分思路。

考官题本

第一题:非常之年,非常成就。2020年,以习近平总书记为核心的党中央,团结带领亿万人民奋勇拼搏,交出了一份人民满意、世界瞩目、可以载入史册的答卷。习近平总书记在多个重要场合用“极不平凡”^{①②}这一关键词来概括这一年。请你结合实际,谈谈对“极不平凡”的理解和认识。

主要测评要素:政治理论水平。

(1) 能理解“极不平凡”的含义。了解2020年国际国内大事要事,见解深刻,视野开阔。如突如其来、波及全球的新冠肺炎疫情;全球经济低迷衰退;美国在经济、科技等方面全面挤压中国;取得抗击疫情和经济发展的双胜利;决战脱贫攻坚取得决定性胜利;尖端科技取得新突破;“极不平凡”高度凝练了过去一年全国人民在“百年之未有之大变局”下的刚毅进取及取得的伟大成就。

(2) 能正确认识“极不平凡”一年我们取得伟大成就的原因,有较高的政治站位。如:党中央权威和我们的制度优势是战胜困难的根本依靠;人民至上是作出正确抉择的根本前提;科学决策和创造性应对是化危为机的根本方法;科技自立自强是促进发展大局的根本支撑等。

(3) 能联系实际,阐述启示。如:要政治坚定,深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想;要信念坚定,增强“四个自信”,努力做到“两个维护”;要锤炼品德和能力,立足本职工作服务人民群众。

(4) 其他合情合理的回答。

第二题:某部门拟出台帮扶企业的相关政策。小王负责此项工作。为收集意见建议,领导安排小王召集部分企业负责人座谈。会议当天,只有少数企业负责人到场,导致座谈会无法进行。事后经了解,有些企业因年初事多,没时间参会,有些企业表示已经参加过类似会议,还有些企业认为靠开会解决不了实际问题。如果你是小王,接下来会做什么?

主要测评要素:计划组织协调。

(1) 反思自身工作存在的问题,客观分析大部分企业负责人未到会原因。

(2) 及时向领导汇报,承认工作中的失误。请示是否继续召集会议,①如果继续开会,则研究制订周密的工作方案,如:改进会议形式,统筹好开会时间,主动与企业沟通,说明开会的目的意义。确定参会人员,并做好落实工作等。②如果不再开会,则经过其他方式收集建议,如:电话访谈、网络留言、发放调查问卷、走访企业等。

① 《国家主席习近平发表二〇二一年新年贺词》,中国政府网(2020-12-31,来源:新华社)http://www.gov.cn/gongbao/content/2021/content_5578522.htm

② 《习近平在十九届中央纪委五次全会上发表重要讲话》,中国政府网(2021-01-22,来源:新华社)http://www.gov.cn/xinwen/2021-01/22/content_5581970.htm

(3) 完成政策文件的起草,送领导审定。

(4) 提出改进工作作风的合理建议。如:深入企业调查并掌握第一手资料;少开会,开短会,建立部门之间协作机制,避免开无效重复会议;注重会议实效性。

第三题:局领导吩咐办公室小张到基层做某项工作的社会调查。小张因其他工作脱不开身,仅将手头原有的材料整理后上交,结果材料被领导退回。次日,小张就近到一家基层单位去了解情况并对材料重新进行修改,但领导仍不满意,便指派办公室小李协助小张完成任务。假如你是小李,你将如何完成领导交办的任务?

主要测评要素:主动性与责任心。

(1) 分别与领导和小张沟通,了解领导想法和小张的做法。

(2) 能意识到小张在工作上存在的问题。如:小张写第一稿,没有调查,只是在敷衍了事;写第二稿仅去一家单位调查不充分,没有尽职尽责。

(3) 位居配角不推诿。积极主动协同小张认真负责地完成工作任务。如:不但去基层调查,而且调查对象广泛,有代表性,并且多形式、多渠道收集信息,梳理存在的问题,提出意见和建议。

第四题:某市电视台与执法部门联合执法,“现场执法直播”节目,受到广泛关注。在“交警临检”直播现场,一位涉嫌酒驾的司机坚称,如果继续直播,就拒绝接受检查,并与电视台工作人员发生激烈争执。如果你是现场执法交警,此时会与相关人员说些什么,请现场模拟。

主要测评要素:应变和沟通。

(1) 能分清轻重缓急,处置得当。如:先让电视台工作人员中止直播,后安抚双方情绪,防止事态扩大;同时,请求同事协助保障交通顺畅;最终要履行自身职责,依法对司机是否酒驾进行检查等。

(2) 沟通对象考虑全面。沟通内容恰当,态度诚恳,说服力强。如:向司机解释直播的目的,明确指出直播不是司机拒绝执法检查的正当理由;在取得司机同意后,要求电视台工作人员对其形象做技术处理,然后继续直播。

(3) 角色定位准确,现场拟真性强。

三、综合分析题既要高得上去更要低得下来

第一题:非常之年,非常成就。2020年,以习近平总书记为核心的党中央,团结带领亿万人民奋勇拼搏,交出了一份人民满意、世界瞩目、可以载入史册的答卷。习近平总书记在多个重要场合用“极不平凡”这一关键词来表现这一年。请你结合实际,谈谈对“极不平凡”的理解和认识。

(一) 简要点评

第一题延续往年开篇综合分析题传统。为什么出这道题,我的理解:一是讲政治,侧重考验考生的政治素质,以及能否从国之大的角度来客观评价分析;二是这道题能让每个考

生都有得答,如大家都能想到亲身经历过新冠肺炎疫情和新闻经常报道的中美之争。大家都能想到时,就看谁的角度新奇,谁的风格独特,谁的语言朴实,本题看似简单,实则挑战极大。

题本要点共四处:①能理解“极不平凡”的含义;②能正确认识“极不平凡”一年我们取得伟大成就的原因;③能联系实际,阐述启示;④其他合情合理的回答。

(二) 题本解读

从答题思路、答题内容、答题技巧三方面解读要点。

1. 答题思路

答题思路就是这道题的框架,框架像一栋房子的四梁八柱,没有梁柱作为支撑,即使用金丝楠木,房屋也无法成型。考场上有的考生不知所云,有的考生顾左右而言他,有的考生中断失声,都是答题思路不清晰的表现。

要点中“极不平凡”含义对应——是什么;取得伟大成就原因对应——为什么;联系实际对应——怎么办。这三层观点可以作为综合分析题的答题思路,这点想必大家早就接触、实践过。

考场上,但凡考生能从三个层面答题,逻辑清晰,用词严谨,即便是内容普通,也能拿到75分左右。

由此可以判断,凡是出现名词类解释,或者让你谈对一件事理解的题型,使用“是什么—为什么—怎么办”的答题框架是恰当的。

如“中国式过马路,你怎么看?”属于社会现象类题,可以从解释中国式过马路指的是什么,这种现象带来哪些弊端等入手;从法律法规制定、个人从众心理、精神文明建设等方面分析发生的原因;再有针对性地不同主体提出建设性意见。

如“后喻文化”时代,知识的流动与生长突破了时空限制,年长者往往需要反过来向年轻人学习。作为年轻人,谈谈对“后喻文化”的认识。我们可以先从字面意思解释“后喻文化”,再从社会趋势、个体学习能力等方面分析原因;最后再简单表态,表达自己要谦虚学习、紧跟时代等。

分析到这,初级阶段的考生会笃定以后就用这个框架了;中级阶段考生会困惑,这招时好而用时而不好用,我需要谨慎使用;高级阶段考生会坦然,这只是我的方向之一,我要根据情况而适时采用。

为什么同一个思路,不同的人有不同的评判?告诉大家正解:一把钥匙开一把锁。

不同题型适用不同的答题思路。“是什么—为什么—怎么办”的答法适用于社会现象类、名词解释类的题,但你用久了会发现,当遇到寓言类、名人名言类题型的时候,这招便不那么好使,所以,大家要灵活应对。

▶ 知识点

①是什么—为什么—怎么办是常见的答题框架,也是题本中最底层的破题参考;②这种框架在解答名词解释类、社会现象类的题目时有奇效,大家可以找5道题加深练习;③是什么—为什么—怎么办的框架破解不了所有题型,大家要灵活应对。

2. 答题内容

参考内容比较多,为了让大家直观感受,我做了提炼总结如下。

- (1) 含义:疫情、经济低迷、美国科技打压、脱贫攻坚胜利。
- (2) 原因:能够正确认识党的领导、人民至上的选择、科学决策、科技自立等。
- (3) 启示:政治坚定、锤炼品德、立足本职、服务群众。

看到题本第一感觉,就是近年来公务员考试越来越重视政治理论的测评,一个考生如果对上述情况不了解,是答不好这类题型的。得到的启示就是,寻找破题的思路是重中之重,同样,对国家大事的了解也是重中之重,因为这是公务员队伍建设的趋势,党内领导干部队伍建设的趋势。但考官并不希望考生满嘴高大上的名词,张口就是以人民为中心,闭口就是共产主义社会,作为一个还没入职的年轻人,考官希望能看见的是真实的你。

低分考生有一个共性的特征——假大空,只谈含义,省略了分析原因的环节,或者原因分析得不深不透,只谈现象不分析原因会导致观点片面,显得答题没有层次感。这道题的原因有什么?最根本的原因是党的领导和社会主义制度优势。还有什么?从文化传统来看,中国人民有守望相助的文化传统,所以能快速联防联控;从哲学角度看,内因是事物变化的根据,外因是事物变化的条件,创造奇迹有友国协作的原因,有庞大消费群体自产自销的原因,但归根结底是14亿中国人民自身付出的汗水与智慧等。原因有很多,言之有理即可。很多低分考生是没有分析这些的,这些考生只解释了不平凡,但没有分析为什么不平凡。

▶ 知识点

①政治题是近年来高频题型,要求考生有一定的政治站位和政治意识,大家备考时间有限,不用专门学习,日常多关注新闻、报纸和党媒即可;②题本要点只是参考,万不能脱离自己的实际工作去答题,否则太空太假,引起考官反感;③不要只谈成就,不分析原因。原因可以从社会、制度、文化、哲学、主观、客观等方面找,帮助拓展答题层次。

3. 答题技巧

综合分析题最大的答题技巧——高得上去,低得下来。

(1) 高得上去:高就是有足够高的政治站位,能够联系国家、领导人讲话、时政热点等内容。公务员第一条就是要讲政治,政治标准不过硬,能力越强,职位越高,反而与党离心离德越远。所以,在备考期间,考生要有复习基本政治知识点的意识,但政治绝对不能只停留在说的层面,而要落实到行动,短短的十来分钟,政治内容点到即可。

面试的本质是通过一种面谈的形式,展现你的谈吐,展现你的思想、逻辑、知识水平,让考官判断你是否符合公务员基本素质。但有的同学不管三七二十一,上来就各种歌功颂德,夸社会主义好,列举十九届历次全会精神的大段内容;在表态的时候,大谈弘扬“三牛”精神,立志为人民服务,做好人民的公仆。当你满嘴大话的时候,必然缺少了对真实自己的展示,特别是会留给人敷衍、虚伪的印象。所以,高的内容必须要有,但不能总是飘在空中,不接地气。

(2) 低得下来:低就是能够联系自身,融入思考,加入感情,以此区别于大众,获得高分。这与题本中答题要素3和4中的“立足本职”和“其他合理回答”相呼应。怎么才能低呢?绝对不是翻来覆去地讲琐碎的事,接地气是有一定技巧的。举几个例子,大家从这几位高分考生的答案中找到感觉。

高分回答 1:

这样的不平凡体现在国家的各种成就,脱贫攻坚,战胜疫情,科技取得进一步发展等,这也让每个平凡的人心中充满了感激。拿我来说吧,我是农村的孩子,每年都要从镇里的客运站辗转七八个小时到市里,再从市里坐一段火车才能到大学,但从去年开始,我们家最近的县城通了动车,现在只需要3个小时就能完成原来10多个小时的路程,我想这就是极不平凡的缩影……

高分回答 2:

新冠肺炎疫情最严重的时间,我在家和亲人过年,突然初三要求返岗,公司老板说这不是强制的,上级部门要我们抽调些志愿者,我毫不犹豫地报名了。我是从农村出来的孩子,出去的那天父母是坚决不赞同的,村长也告诉我:你出去可就不好回来了。但我依然相信,有很多人像我一样义无反顾,为了国家而拼搏。这次疫情之所以能首次实现本土病例零增长,离不开医生、军人、机关干部、社区志愿者等各个群体的携手互助,我为能够参与创造不平凡的一年而骄傲……

高分回答 3:

过去的一年是特殊的一年,新冠肺炎疫情暴发,旱涝,地震,打乱了所有人的步伐,但我们是坚强的。我是一个孩子的母亲,一年里,待在家里陪着孩子及陪着家人的时间明显多了,读的书也多了,我完成了两本著作的阅读,盘点下来这是我最大的收获。我们国家收获了很多,“十三五”规划圆满收官,两会召开将审议民法典草案,北斗全球导航建成、发射火星探测器,无不记录了时代的进步,我们每个人都因为生活在这个时代而庆幸……

以上3位考生均是79分以上的成绩,此类分数在江苏是较高的,即便是笔试排名靠后,翻盘的概率也是极大的,如果笔试成绩靠前,上岸是毫无疑问的。

高得上去是例行公事,你和你的对手都能做到,你只要做到有就行了,无须耗费太大精力。你需要做的是将功夫花在低得下来上,因为只有极少数考生能够认识到,讲自己的感受和生活,才是区别于其他考生,提升自己的辨识度,提高成绩的“法宝”。

怎么才能低得下来呢?下面给大家两点建议。

① 开头说出自己的感受。感受是发自人内心的真实感觉,是一个人的情绪,如喜悦和担忧。如果你能说出这些,是非常加分的。例如,学校门口,家长们都叮嘱自己的孩子要注意安全,看红绿灯,但把孩子送进学校后家长转身就闯红灯,你怎么看?

低分考生会大谈特谈制度、法律、政策,好一点的能联系到家教、家风和精神文化生活等。高分考生会怎么做呢?会说出自己看过题后的情绪,进而引发思考。例如,这种现象也发生在我的童年,小学我由姥姥负责接送,当时学校没有过街天桥和防护栏,每次姥姥都会夹在人群中过马路,我有时会心头一惊,也会想为什么大人闯红灯不会“挨说”。

这是一个人正常的经历和正常人的情绪,作为一个社会人,都会对各类社会现象有自己的真实感受,或担忧自己,或担忧父母,或担忧孩子,或担忧爱人。当你的所忧所虑,所思所想与考官契合,就容易产生人与人之间的共鸣,上升到情感时才是说好话,办好事,高情商的正确方式。

② 引入生活和工作的小故事。小故事不要过长,建议30秒以内,主要是通过一件你难忘的事,来侧面展现你的某一方面品质,如毅力、坚强、耐心、细心、组织协调、吃苦耐劳等。在此需要特别强调的是,这些小故事不要临场现想,高压的态势下,能够答出基本要点就很

难了。所以,大家要提前打磨4至5个小故事,并且覆盖以上提到的品质。

▶ 知识点

①答综合分析题时要先高得上去,再低得下来,高的内容必须要有,但不在于多,低得下去的内容也要有,但要提前做好;②低得下来才是水平,才是答综合分析题的高分命门;③低得下来可以用两个技巧,开头说出自己的情绪感受,中间加入自己经历过的小故事,要提前打磨4至5个故事,而不是靠临场现想。

四、组织协调类要减少流程性答案并尝试解决实际问题

第二题:某部门拟出台帮扶企业的相关政策。小王负责此项工作。为收集意见建议,领导安排小王召集部分企业负责人座谈。会议当天,只有少数企业负责人到场,导致座谈会无法进行。事后经了解,有些企业因年初事多,没时间参会,有些企业表示已经参加过类似会议,还有些企业认为靠开会解决不了实际问题。如果你是小王,接下来会做什么?

(一) 简要点评

这道题是组织协调类的题目,下面推断下出题依据。

(1) 政治题:贯彻习近平总书记在企业家座谈会上的重要讲话精神,把服务企业作为当前经济工作的基本抓手。^①

(2) 热门题:近年来,营商环境频频被各地所提及,政府对企业的扶持,对企业家的态度,一定程度上决定了企业发展的体验感,涉及一个地方经济平稳发展。

(3) 地方题:江苏省作为全国经济体量最大的省份之一,民营企业的发展直接反映了经济发展总体态势。我的工作职能之一就是联系服务企业引进人才和定期落实党委联络人才制度,所以对服务企业有颇多感悟。

我们不仅要知道题目为什么出,还要知道怎么答,更要知道如何举一反三。

(二) 题本解读

题本中的要点分为以下四个阶段。

第一阶段:反思工作存在的问题,分析未到会原因。

第二阶段:及时向领导汇报,承认工作中的失误(自行设定情形,依据不同剧情提出解决的思路 and 措施)。

第三阶段:完成政策文件的起草,送领导审定。

第四阶段:提出改进作风的会议建议。如深入调查了解事情第一手资料;少开会,开短会,建立部门之间协作机制,避免出现重复会议;注重会议实效性。

这类题型是决定考生成绩的关键。综合分析题对于大部分考生较难,观点同质化严重;人际关系题相对简单,且位置偏后,考官打分的时候不会给予太多权重,也就是不会因为人

^① 《习近平:在企业家座谈会上的讲话》,新华网(2020-07-21)http://www.xinhuanet.com/2020-07/21/c_1126267575.htm

际关系题出彩而打高分。

分水岭就在于该题的题型。往往大家水平相近的时候,这类题型起到一锤定音的作用。而这个锤怎么敲,敲多重,每个考官心里有一杆“秤”,与考生的表达流畅与否无关,与处理事情的前后流程无关,说到这大家会有疑惑,题本中事前一事中一事后的思路很好,如果全答上了难道不能得高分?我的回答是不能。

记住现在的感觉,记住这种冲击世界观的感觉,这种感觉会让你加快旧知识的瓦解,从而建立一种正确的思维。

高分考生和低分考生最大的区别在于,高分考生几乎不说流程性内容,低分考生几乎都在说流程性内容。

下面详细解读什么是流程性。

所谓的流程性是按照时间维度,描述一个事件的解决过程,简单概括就是事前一事中一事。这样的答法是没问题的,但有一些考生自认为聪明,喜欢用一套模板打天下,啰唆半天不解决问题,这是令考官最无奈、最反感的。

例如,领导让你组织一场海关的培训,会后组织新入职干部开展一次座谈交流会,你该如何组织?

低分回答:我会先事前制订好培训、座谈会的方案,并且确定好参会的人员,之后给领导审阅,待方案同意后进一步做好相关准备。

过程中我会邀请相关老师和干部,准备好教学的场地和物资保障,让新入职的学员能够专心培训;同时,座谈交流会,我会建议领导选取一些有代表性的干部,进行经验分享,促进大家的交流。事后我会将大家好的建议进行总结,并对培训进一步调整,了解学员近段时间整体表现,形成文字报告后报送领导。同时,不断地反思自己有哪些提升的地方,以备未来再次组织所需。

差,实在是差。我凭借多年的面试经验,这道题不少于70%的考生都会这么答,甚至比这个还要差。

再给大家出一道题,领导让你组织一场党小组党员的培训,会后组织预备党员开展一次座谈交流会,你该如何组织?

低分回答:过程中我会邀请相关老师和老党员,准备好教学的场地和物资保障,让党员能够专心培训;对于座谈交流会,我会组织预备党员进行感悟分享,促进大家的交流。

二者内容惊人相似。同样的套路,可以套很多题,套来套去有什么意义?扪心自问,这样的回答有没有解决题目中设定的主要矛盾?避重就轻的答法,最不可取。

一个与70%考生区别不开的面试回答,在考场上价值不大,除非你有碾压群雄的笔试成绩。

大部分考生往往忽略题目中海关培训和新入职干部,这两个核心的群体。

海关有什么特点?工作特殊,经常会在港口出现,有执法权;新入职干部有什么特点?经验少,不了解单位情况,与老员工都不熟悉。只有针对这些特点,才能答出区别于其他人的答案。

高分回答:作为一名海关人员最起码要懂得进出口相关的法律,对外贸、商品等知识有

最起码的了解,所以,在培训课程上,我会针对性邀请海关干部学院教授,以及外贸领域的高校专家,同时,让新入职的干部实地到现场体验相关报单、执法流程,切实地增强培训的实效性和专业性……

答到这,胜负已分。低分考生纠结于请示领导,报送方案和反思整理,而高分考生用实际行动将核心群体的需求考虑到了,至于流程性的东西,适当点1至2句即可,无须过多口舌。

用考官的话说就是:都要问领导,领导还要你干什么。越是资历老、经验多的考官,对这种流程性内容越是嗤之以鼻。

考生如何答出实实在在的内容,不至于总陷入流程化的答题?

以本题为例,题本中四个阶段分别如下。

第一阶段:该阶段关键词是“反思”。

建议开头点出一句反思内容即可,这里的点一句,不是让你嘴上表达歉意,“人来得少可能是通知不到位,我要反思我的工作”这样的话没价值。当务之急是解决问题。所以,我建议大家是真正地反思:“出现这样的情况,我很惭愧,也很焦急,但焦急也没有用,当务之急是解决问题,来的人怎么办,没来的人怎么办,只有解决这两个问题,才能稳妥处理好此次会议。”

第二阶段:该阶段是本题的关键,也是真正解决企业问题的环节,是本题的答题重点。题本中建议的方向是向领导汇报,如果开会怎么办,不开会怎么办。如果开会就要继续向企业传达本次会议精神,如果不开会就要搞清楚没来企业的原因,以及企业需求。

答这类题,解决问题才是核心。这个阶段要解决问题,要回应题目中的主要矛盾。例如,如果开会,要考虑以下内容:传达今日会议主要内容,政策的实施范围是什么?是小微企业,还是新成立企业;是规上企业,还是所有企业。政策大体的内容是什么?向企业介绍减免水电费的方案,并帮助企业分发消费券、代金券,既宣传品牌,又能扩大流量。

考场上一位高分考生,没有讲任何向领导汇报、向企业解释的内容,却拿到了高分。他是这样说的:

政府为了帮助大家渡过难关,提出了助企纾困政策40条,对在座企业特别是一些新成立的小微企业,都出台了针对性的扶持政策。比如,阶段性减免企业养老、失业、工伤保险单位缴费,提供差异化优惠的金融服务;下调新投放中小微企业贷款利率等。具体的申报条件、流程、要求已经印制成手册放在桌上,大家可以提前浏览审阅。会上,也会针对纾困政策进行细致解读,大家有疑问可以随时提问。

该考生一箭双雕,解决了到场企业的诉求,又变相为下一步召集企业埋下伏笔。

建议大家从以上2至3个点具体展开,答题时间至少占到整体80%,唯有如此,才能让考官觉得你实在,觉得你真正为企业考虑,而不是只会嘴上说。

第三阶段:围绕完成工作开展,即在解决会议上出现的问题后,要回到工作需要达成的目的上来,也就是会议是为了“出台帮扶企业的相关政策”。因此需要根据在会议上收集到的企业需求、困难、意见和建议,参照借鉴其他地市的做法,拟定本市有针对性的帮扶文件的初稿,交领导审定。

第四阶段:主要围绕改进作风展开。题本只是提供参考方向,单说作风未免太片面,可

以从多方面改进。例如,一些企业不知道的原因可能是我们的宣传不够精准,只是从政府网站、党建网站上进行了宣传,而这些恰恰是企业群众的盲区;再如,企业认为这类会议不解决实际问题,我们就把最能解决问题的内容概括起来,制作 H5 或者明白纸,让企业一眼便知政策,既解决问题又提升效率。

以上四个阶段构成本题要点,这些只是方向,大家可以多思考多琢磨,不要被我的思路束缚。

▶ 知识点

①所有的反思在向领导汇报时,不要口头说,而要落到实际行动;②解决题目的主要矛盾,才是一道题的核心,建议中间的过程详细展开,答题时间占到 80% 以上;③流程性内容多,必然缺少实际的内容,这是低分考生的普遍表现;④内容来自工作和生活,此类题在构思时,就要想象在真实场景中,你该如何解决;⑤内容足够充实,正面解决问题的你已经战胜了 70% 考生。

五、人际关系题,解决所有人解决所有事

第三题:局领导吩咐办公室小张到基层做某项工作的社会调查。小张因其他工作脱不开身,仅将手头原有的材料整理后上交,结果材料被领导退回。次日,小张就近到一家基层单位去了解情况并对材料重新进行修改,但领导仍不满意,便指派办公室小李协助小张完成任务。假如你是小李,你将如何完成领导交办的任务?

(一) 简要点评

大部分考生没有机关经验,对机关人际关系的深浅没有概念,再加上听过不少所谓的潜规则、厚黑学,所以往往把握不好火候,答题内容与真实的体制相差甚远。

这道题难度中等,未涉及同事疏远、领导批评和群众上访等“老大难”棘手问题,题目设计的主要矛盾也相对单一,除了解决如何与小张配合外,还有调研任务。归根结底,考生的任务只有一个,就是高质量完成好领导交办的工作,人际关系题的重点不在关系,而在工作。一切人际都是为了工作,大家万不要为了人际而人际。所以,本着先解决人际关系后解决工作,解决人际关系说到底就是为了工作的原则,我们答题方向可以归结为,解决一切人,解决一切事。题中人就是领导和小张,事就是完成调研任务。

(二) 题本解读

该题侧重考查考生的主动性和责任心。

(1) 分别与领导和小张沟通,了解领导想法和小张的做法。

(2) 能意识到小张在工作上存在的问题。例如,小张写第一稿,没有调查,只是在敷衍了事;写第二稿仅去一家单位,调查不充分,没有尽职尽责。

(3) 位居配角不推诿。积极主动协同小张认真负责地完成工作任务,如不但去基层调查,而且调查对象广泛,有代表性,并且多形式、多渠道收集信息,梳理存在的问题,提出意见

和建议。

题本印证了我的观点,解决一切人和一切事。

解决人就是要点(1)中与领导和小张沟通,解决事主要就是要点(3)中积极主动完成工作。

既然答题的主要任务明确了,那最重要的就是如何分层,解决了分层就解决了考场上80%的问题。本题分层很明显,建议采用题本中的逻辑,先解决领导,再解决小张,最后完成任务。至于题本中的第(2)点,过于刚硬,不建议展开说。一些低分考生的表现之一就是有理怨情绪,甚至直接责怪小张,学生气太重,不建议此种答法。

(1) 分层1——领导。有的考生说要与领导充分沟通,问清楚任务、目的和完成时限,但不仅限于此,任何工作都要搞清楚任务,抓住这个点意义不大。题目中已经给出提示,领导反复两次都不满意,既然领导不满意,小张作为直接汇报人、参与者,他是了解情况的,所以,我们要通过一些办法,了解领导对这项工作哪里不满意:是调研数据不够新,还是调研的范围不够广,是文字太粗糙,还是没有给出务实管用的建议。向领导沟通不是你口头说和领导沟通,要站在领导角度去考虑问题,用实际行动表达出来。

(2) 分层2——小张。小张这个点是大部分考生容易说偏的,很多考生被题目带入了情绪,认为小张不认真,因为他个人的不认真而连带着自己要完成额外的工作,这种思维很危险。

我印象最深的一个考生是这样说的:“我会告诉小张,你的态度不认真,工作是不可以这样的,我们作为人民公仆就要坚持以人民为中心,群众在哪里我们就在哪里,担当作为主动付出……”说教式的沟通不利于解决问题,还会导致人际关系破裂,这种现象与真实政府大相径庭。千万不要嘴炮打天下,要真正解决问题。

小张没有高质量完成,可能是家庭缘故,可能是个人工作安排不开,也有可能是没接触过类似工作,不要不分青红皂白去指责、去埋怨。清清爽爽的同志关系,规规矩矩的上下级关系是人际关系题的基础,大家要用阳光心态面对。假设你认定小张就是态度不端正,玩世不恭,那你答题内容再漂亮,你答题风格再流畅,答出的内容必定是稚嫩、刺耳的。

下面的答题思路会体现你的高情商和同理心。

高分回答: 小张出现这样的情况,可能是家里出现了一些情况,生活遇到了难题,也可能是手头有其他紧急任务。这项工作是我们共同负责的,少了任何一个人都是不完整的。所以,我会尽可能地帮他解决一些顾虑,比如他的工作时间紧,我可以去相对比较远的地方调研,把相对近的地方留给他,给他留出更多的时间完成好任务。

如此一来,你的答题是换位思考解决小张的烦恼,而不是单凭一张嘴说服一切人和一切事。请大家明白,语言和行动缺一不可,解决对方的问题,给对方提供实际价值,才是职场的人际高手。

(3) 分层3——调研。答出如何详尽地调研即可,这里不用过多地展开。但有一点不能忽略,题目中给出线索,领导第一次不满意在于数据是旧的,领导明显看出来材料是拼凑的;领导第二次不满意是数据的底数太少,单凭一组数据没办法提供详细的参考。

建议大家针对这两个不满意之处进行破题,这也正印证了题本给出的“不但去基层调查,而且调查对象广泛,有代表性,并且多形式、多渠道收集信息”答案。

答案:这次调研我会着重注意领导指出的问题,收集的数据一定要确保实效性,针对数据调研样本不够多的问题,我会着重与机关、企业和群众代表等进行沟通,只有足够多的数据才能为领导提供参考依据,万不能因为时间紧而少调研甚至不调研,这是对工作不负责的。

这样答有两点好处:一是你能很好地完成工作,从问题入手,解决题目中领导不满意的地方;二是通过你的语言,侧面地展现自己的主动性、积极性,而不是像小张一样,敷衍了事。

▶ 知识点

①人际关系题要摆平所有的人和事,矛盾越复杂,局面越混乱,越要淡定,这里的淡定指的不是你说出来自己要淡定,而是要从语调、思路、逻辑、言谈举止中展现淡定;②解决人际关系题第一时间要分层,将涉及的人和事列出来,逐一攻破;③一切的人际关系都是为了工作,切不可舍本逐末,就人际谈人际,忘了工作;④题目中的线索会成为你破题的方向,千万不要忽略细节,这样的细节往往都是题本的参考要点,遗漏了细节失分的概率会很大。

搞定公务员面试复习的 80% ——综合分析题

综合分析题在公务员面试中占据最重要的地位。考生如果搞定了综合分析题,就相当于搞定了公务员面试的 80%,主要原因如下。

(1) 综合分析题决定着考官对考生的印象。综合分析题往往是结构化面试的第一题。而第一题就意味着印象分的评判,因为考官在听第一题的时候兴致最高,想知道考生这个人怎么样,所以如果考生第一题答得好,那么考官对你的第一印象就好,印象分就高,但相反,如果你第一题答得差,结结巴巴毫无亮点,哪怕后面再有道理、再有逻辑,也很难改变他们对你的第一印象。所以,综合分析答题的好坏往往决定了成绩的下限,所以有“得综合分析者得天下”的说法。

(2) 综合分析题是公务员结构化面试的必考题,而且可能不止一道。以 2021 年山东省公务员面试为例,17 套题目(包括监狱和公安系统)共 40 道题目,其中综合分析类题目 29 道,综合分析题占比 72.5%,甚至有的考试三道题目全部都涉及综合分析。而其他省份面试至少也会考一道综合分析类题目,以 2021 年江苏省考面试为例,8 道题中有 2 道综合分析类题目;2020 年江苏省考面试,8 道题中有 4 道综合分析类题目,综合分析类题目占比达 50%。所以,综合分析类题目的重要性不言而喻。

(3) 综合分析难度大、要求高。由于综合分析题涉及国家大政方针、社会舆情热点、领导人重要讲话、寓言哲理等,题目难度较大,再加上出题形式又非常灵活,对考生的政策理论、思维逻辑、语言表达都有着较高的要求,所以,在结构化面试中,综合分析类题目往往是最难的题型。

如果考生平时对社会热点不甚了解,或缺少有针对性的练习,在考场这样紧张严肃的环境下,不要说答好,能够保持有条不紊、逻辑清晰都很难,所以要想在面试中取得好成绩,这类题目大家一定要高度重视,务必要用大量的时间进行有针对性的练习。

为了让大家学会综合分析的答题技巧,下面我会手把手地带着大家去学习,进而掌握这种题型的思考方式和作答技巧,打牢结构化面试的基础。

一、题型概况

什么叫综合分析,顾名思义,就是多角度、全方位地对一个现象或问题进行分析,从这里我们得到两层含义:第一层含义是分析能力,就是如何结合题干,抽丝剥茧般地去分析问题;第二层含义是综合分析能力,就是对一个社会现象要具备辩证、客观、理性、全面分析的能力。当然,这仅是字面的理解,不过从这也能发现,综合分析类题目要想答好,考生具备一定的分析能力是必不可少的。而绝大多数同学在分析问题方面是很欠缺的,如何去分析问题,会在后续的题目中详细说明。这里建议大家在复习备考时,要有意识地去训练一下自己的分析能力,例如在网上看一些新闻热点时,多问问为什么,也可以看看人民网、光明网、财新网等网站的评论栏目,看看时评作者对当下热点新闻的看法,储备一些干货,这些都是非常有益的。

综合分析题按照题目类型,大致可以分为四种,分别是社会现象类、态度观点类、领导人讲话类和寓言故事类,当然还有漫画题、反驳题、串词题等一些小众题型。下面围绕前三个主要题型,带大家一探究竟。

二、社会现象类题目

社会现象类题目,题干通常是一个社会新闻,让考生谈对这个新闻事件的看法,这类题型可以占到综合分析题目中的50%左右,可以说是综合分析类题目中的重点了。

社会现象类题目的问法一般是让考生谈谈对这个现象的看法,问法很直接。当然,作为结构化面试类题目,我们不能只分析原因而不谈对策,只是说相较于对策而言,分析更为重要,也更出彩。这里,从题目的感情色彩出发,我们来分析以下三种类型的模拟题,分别是消极的社会现象、积极的社会现象和需要辩证看的社会现象。

1. 负面社会现象

模拟题一:当前基层调研存在“看盆景”的现象,上级到下级单位进行调研,大都是走马观花,调研的对象、路线、内容都是提前设计好的,做报告照本宣科,走形式主义,对此现象,你怎么看?

所谓负面社会现象,就是感情色彩偏负面的社会新闻,这里可能是政府在社会治理中存在的问题,如政府办事大厅存在办事难、办事繁、办事慢的现象;也可以是企业的一种错误做法,如很多互联网企业提倡的996工作制;也可以是某类人不文明的做法,如一些巨婴游客的不文明、不理智的行为。这类题目的作答框架一般分为以下五部分。

(1) 开篇表态。开门见山地告诉考官你的态度,这一点非常重要,这里切忌开篇啰唆,考官却没有听出你的感情色彩。对于负面的社会现象,一定要直截了当地告诉考官你的态度,如“对于题干中某种现象,我感到很遗憾,我为他们感到羞愧,让我极其愤怒,令人不可思议。”这里建议大家可以从积累一些感情词汇,因为通常一道题的答题时间一般是3~4分钟,

在如此短的时间内,我们要尽可能多地向考官输出有价值的内容,我们的每句话都很宝贵,如果开篇说了一大堆,甚至是复述一遍题目,考官是非常厌烦的,因为你说的既没有价值也没有意义,所以开篇一定要言简意赅地表达自己的观点。

回到此题中,题目说的是我们在工作中经常遇到的一种现象,也就是“盆景式”调研,从题干给出的信息可以知道,这种调研方式是错误的,有悖于我们求真务实的工作作风,所以在开篇表态时,我们可以用一个技巧,用“本该如何+表态”的方式。例如,我们可以这么说:下基层调研本是为了解民忧、顺民心、听民意(本该如何),但遗憾的是,在现实工作中,盆景式调研却成了一种常态,这种现象要引起我们的重视(亮明态度,很遗憾,要引起我们的重视)。

(2) 原因分析。原因分析是重要的得分点,对于负面社会现象类的分析,一般采用主体分析法的方式,常见主体通常有政府、企业、媒体、学校、老师、个人(普通群众、党员干部)等。下面,以个人为例,简单列举一下涉及个人的分析要素。个人这里分为普通群众和党员干部。

普通群众:安全意识淡漠,虚荣心理作祟,侥幸心理驱动,贪念心理使然,违法成本较低,依赖心理严重,心态失衡(急躁),自私心理作怪,法治意识缺失,挫折教育缺位,个人行为盲目,思想观念难以转变,个人体验不够理想,文化修养参差不齐,个人权力意识缺失。

党员干部:理想信念不牢,进取精神不足,担当作为不够,工作能力不行,工作态度不端,工作作风不实,责任意识缺失,政治投机作祟。这里可多联想形式主义和官僚主义。

回到题目中来,题目说的是“盆景式”调研,这里涉及的主体主要是人,即调研的上级领导和下级官员,那么,我们就可以从这两个主体进行分析。先说上级领导,可以说上级领导工作作风不实,如有些领导对调研工作不重视,常常怀着得过且过,装装样子的心态应付了事,再加上调研手段单一,只有开会听报告这一种形式,给了下级单位可操作的空间。基层干部主要是认识有偏差,有些基层干部把调研看作是上级对本单位工作的一种考核,为了能让上级满意,也担心被上级看出问题而影响仕途,往往是制造声势来掩盖问题。分析到这里,我们只是从问题出现的两个方面进行展开分析,下面通过以点带面来看。“盆景式”调研之所以能大行其道,其最根本的原因还是“四风”问题,即官僚主义和形式主义共同作用的结果。这里给大家一个技巧,如果主体涉及政府工作人员,大家可以从“四风”问题上去思考。当然,我们在分析原因的时候,最好能够加一句过渡句,这样在表达上更为顺畅,如开篇表态之后,在分析原因之前,也可以这么说:对于“盆景式”调研,我们往往会批评基层干部弄虚作假,但一个巴掌拍不响,“盆景式”调研之所以会大行其道,我认为基层干部和上级领导都有问题。一是基层干部思想认识存在偏差……

(3) 危害影响。分析原因之后,可以说一下危害。当然,危害并不是一定要放在分析之后,大家可以按照自己的表达习惯去调整。危害部分我不建议大家长篇大论,同时危害既可以从危害的严重程度说,也可以按照时间维度说,如从短期来看如何,从长期来看如何等。以此题为例,我们可以按照时间维度表达,即“盆景式”调研不仅浪费了人力、物力,更不利于上级发现问题、解决问题,长此以往,只会影响民生事项的保障与改善,进而招致群众的反感,破坏干群关系。当然,这里如果大家在职场上分析没有想到太多内容,可以少说原因多说危害。我们在说危害之前,可以举例来说明调研的重要性,然后说危害。以此题为例,我们也可以这样表达:正所谓“知屋漏者在宇下,知政失者在草野”。党的十八大以来,习近平

总书记跨越整个中国到基层考察调研。^①他到的是最困难之地,聊的是百姓家常,但牵出的却是民生大事。所以,“盆景式”调研要不得,是因为这种调研形式不仅浪费了人力、物力,更不利于上级发现问题、解决问题,长此以往,只会影响民生事项的保障与改善,进而招致群众的反感,破坏干群关系。

危害说完了,我们就可以说对策。在说对策之前,我们也最好说一句过渡句,起到承上启下的作用,比如我们常说:作风建设永远在路上,要想纠正这股不正之风,还要做好以下几点。用这样的话引出对策,显得更为自然。

(4) 对策措施。相较于分析原因,对策部分往往更为容易。对策一定要具体、有针对性、接地气,要给考官一种感觉,你的对策能够解决题目中的问题,切忌华而不实、泛泛而谈。对策的主体,既可以按照主体分析法,也可以按照要素分析法。所谓要素分析法就是比如主体只有政府的话,我们可以从完善法律法规、加大治理力度、强化宣传引导、建立监督体系、完善流程设计、加大党性教育等方面进行回答。以此题为例,我们的对策可以从下级要树立正确观念,上级要转变工作作风,组织部门要完善工作制度,纪检部门要建立监督体系等方面展开。具体而言:第一,下级单位要树立正确观念,调研不是演戏,现场更不是秀场,下级单位要认识到调研不是问责,而是为了发现问题,从而解决问题。所以,在接待的过程中,基层单位要让上级领导多到田间地头、生产一线、服务窗口走一走,要让上级领导倾听到群众诉求、看到突出问题,并将工作中的一些暂时无法解决的问题向上级部门如实反映。第二,上级领导要转变工作作风。上级单位要带着问题、带着目的、带着感情去调研,把调查研究当成加强领导、改进工作、提高不足的重要途径。调研要不打招呼、轻车简从,一竿子插到底,直接走村入户开展调研;在调研过程中,不要只坐在办公室里听汇报,而要多听基层群众的真实想法,这样的调研才能收获实效,解决问题才能对症下药。第三,要完善工作制度。要想让调研工作回到正轨,一方面,政府要尽快出台规范调研的相关细则,比如规定调研的天数、陪同的规模、接待的标准,用制度的刚性来规范调研工作;另一方面,为了不增加基层干部的接待负担,也要对调研的次数做进一步规范,比如,可以将多部门的调研进行合并来减少调研次数,增加工作实效。第四,要建立监督体系。一方面,纪检监察部门要从严监督,对于搞形式主义的调研,要及时纠正并予以问责,形成威慑效应,确保调查研究取得实效;另一方面,要发挥外部监督作用,调动群众、媒体的参与热情,构建党内、党外共同监督的良好氛围。

当然在考场上,由于时间所限,大家不要面面俱到,在流畅表达的基础上,选择自己最有把握的2至3点展开即可。

(5) 结尾升华。负面社会现象的结尾,通常有展望,比如:最后,我相信,只要人心齐,就能泰山移,某种现象一定会得到根本的解决,某种现象的发展一定会行稳致远。另一种结尾是号召,以此题为例:最后“纸上得来终觉浅,绝知此事要躬行”,调研工作只有做到倾听群众呼声、感受群众疾苦、总结群众经验、吸取群众智慧,才能找到解决问题的最优办法。大家注意,结尾部分并不是得分点,如果在考场上大家能够想到一个铿锵有力,升华主题的好结尾就可以说,否则不要画蛇添足,影响自己的流畅性。

^① 《聆听伟大复兴的时代足音——党的十八大以来习近平总书记国内考察全纪实》,中国政府网(2017-10-09,来源:新华社)http://www.gov.cn/xinwen/2017-10/09/content_5230144.htm

2. 正面社会现象

所谓正面社会现象,是感情色彩偏正向、积极方向的,例如:

下大雨,有一个小女孩给在雨中执勤的交警打伞,被网友拍照并发到网上,引发无数网友的点赞和热议,对此现象,你怎么看? 题目说的是小女孩帮交警打伞的平凡善举,温暖人心。

再如:

最近,“佛系青年”“食草一族”等词语在网络上流行,但据国家统计局 2019 年统计显示,有 34% 的年轻人 8 点以后点外卖,还有 20% 多的年轻人创业到晚上 11 点,对此现象,你怎么看? 此题说的是年轻人努力奋斗的姿态,一扫社会对年轻人的偏见,满满的正能量。

客观来说,相较于负面社会现象类题目,正面社会现象的作答要更难一些,因为从一个好事中分析原因要比从一个坏事中去分析原因更难,因为一个社会现象之所以是负面的,本身就有很多问题可供分析,但一个正面的社会现象,除了说意义之外,单独分析原因是有一定难度的,这就需要我们掌握一定的破题技巧。这里,以一道正面社会现象类题目为例,让我们来一探究竟。先列出答题框架,正面社会现象类题目一般分为四部分:开篇表态、原因分析、对策建议、总结升华。

相较于负面社会现象类题目,正面社会现象类题目的答题框架少了危害影响,其实很好理解,一是正面社会现象本身就没有危害,只有积极意义;二是因为有些正面社会现象题目,原因分析就是意义。

模拟题二:最近,“佛系青年”“食草一族”等词语在网络上流行,但据国家统计局 2019 年统计显示,有 34% 的年轻人 8 点以后点外卖,还有 20% 多的年轻人创业到晚上 11 点,对此现象,你怎么看?

(1) 开篇表态。开篇表态就是要开门见山地告诉考官你的态度,这里我们可以用一些正能量的词,比如,某种现象的出现让我为之振奋,让我眼前一亮,让我心生暖意,让我倍感骄傲,我对某种现象的发展前景非常看好,某种现象的出现值得我们的肯定、支持、点赞、鼓励等。回到此题,题目中说的是随着“佛系青年”“食草一族”等网络词汇的流行,社会上认为青年一代丧失了进取心和奋斗力,然后话锋一转,根据国家统计局数据显示,我们的青年人还是非常努力的,打破了之前一些媒体给我们贴的标签,所以,整体来说,这是一道正面的社会现象,是对当代奋斗青年的一种肯定,所以开头部分可以这样表达:近段时间以来,“佛系青年”“食草一族”等词语蔓延网络,透露出浓重的沉闷气息,影响了社会对于青年一代的认识,而国家统计局的这组数据所展示出青年人奋斗的程度和强度,让人倍感振奋。这里,我们的态度是为之振奋,或者说国家统计局的这组数据刷新了我对当代青年人的认识,我为这些奋斗的青年人点赞。

(2) 原因分析。以此题为例,有的同学会说意义,比如:对于青年人来说,通过努力工作,青年人不仅可以获得丰富的物质,还可以让自己保持一种积极向上的心理状态,避免产生颓废的心理,从而有利于自己实现工作目标、人生理想。对于国家而言,青年强则国家强,青年的努力奋斗无疑会促进社会的发展、国家的进步。这种表达只是说了青年人奋斗的积

极意义,却没有看到青年人奋斗背后的原因,是什么力量驱使青年人努力奋斗,这才是这道题分析的关键。所以,原因分析部分,不要只站在意义的层面上,而对青年人高度认可奋斗价值的原因视而不见。以此题为例,一是社会竞争驱动,随着经济社会的快速发展,面对日趋激烈的社会竞争、转瞬即逝的发展机遇、越来越高的生活成本,要想在城市立足、获得更好的发展,青年人就必须努力奋斗。这个是客观原因,大环境所迫。二是主观因素,为什么韩国、日本的青年不像我们这般奋斗,因为他们上升空间有限,社会阶层已经固化,我们则不同,在当下的中国,只要肯努力,就有实现梦想的可能,就有逆袭的机会,这也是青年人认可奋斗的原因,奋斗收获成功。经济发展孕育了无限可能,让中国处于近代以来最好的发展时期,这让青年人更加认可奋斗的价值,他们相信,只要撸起袖子加油干,事业就有可能成功,梦想就会照进现实。三是价值观念的引领。习近平总书记在多个场合都告诫青年人,青春是用来奋斗的,包括我们整个社会都在推崇奋斗的价值观,这也在客观促进了年轻人认可奋斗的价值。党的十八大以来,习近平总书记多次强调奋斗的重要意义,习近平总书记关于奋斗的重要论述,为当代青年勇于开拓、矢志奋斗提供了强大的精神力量和明确的行动指引。^①

当然,说到这里并没有结束,从题干中还看到几个词,比如“8点以后点外卖”“创业到晚上11点”,这从另一面说明青年人在奋斗路上的不易,我们当然欣赏青年人奋斗的姿态,但我们也要看到青年人在奋斗背后的不易,奋斗路上也有成长的烦恼、工作的焦虑、现实的压力。面对如何帮助他们化解奋斗路上的压力和困难,为他们的奋斗创造更好的条件,我们还要做好以下几点……有这样一句过渡句,我们就很自然地引出对策部分,本题的逻辑也就呼之欲出了,即从分析青年人奋斗的原因——看到青年人奋斗路上的不易——再到如何帮助青年人在奋斗的路上轻装前行。

(3) 对策建议。不同于负面社会现象的对策,正面社会现象的对策,往往是一种好上加好,越来越好的思路,我们依旧可以采取主体分析法。以此题为例,第一个主体是政府,政府作为社会管理者,能不能给那些生活在大城市打拼的青年人提供一些保障,比如:通过公租房、廉租房建设,降低青年人安家置业的门槛;通过出台优惠政策、扶持资金,增强青年人创新创业的热情;构建科学、合理的社会分配体系,激活青年人干事创业的信心;建立市场化的人才流动机制和奖励机制,为青年人的逆袭提供更多的可能。除了政府之外,还有社会,比如一些媒体总喜欢戴有色眼镜看青年人,给青年人身上贴标签,就像题目所说的,什么“佛系青年”“食草一族”,仿佛青年人就是一副暮气沉沉、老气横秋、无欲无求的样子。其实,在当下这个竞争激烈的社会,青年人已经背负了太多的压力,房贷、车贷已经压得他们喘不过气来,但即便这样,他们依旧没有放弃对美好生活的追求,所以,社会能不能多给青年人一些鼓励,比如社会各界对青年人的成长要多些热心帮助,少些冷眼旁观;多些悉心关爱,少些推波助澜,帮他们树立信心、缓解压力,让更多青春身影轻装前进;另外,新闻媒体要加强舆论的正面引导,不要轻易给青年人贴标签,而要把青年人成长所需的积极态度汇聚起来,给他们提供继续前行的力量。最后一个主体就是当事人的青年人,虽然青年人从主流上还是非常认可奋斗的价值,并能积极投身到奋斗的洪流中去,但不可否认,现实生活中,确实还有一小部分青年人存在颓废、堕落的现象,所以,青年人还要继续拼搏和努力。一方面,青年人要以

^① 《习近平:在同各界优秀青年代表座谈时的讲话(全文)》,中国政府网(2013-05-05,来源:新华社)http://www.gov.cn/lhdh/2013-05/05/content_2395892.htm

时不我待的紧迫感狠抓落实,以不进则退的危机感勇挑重担,养成雷厉风行、事不隔夜的习惯,在工作中快马加鞭,不待扬鞭自奋蹄;另一方面,青年人要有坚持不懈的韧劲,要保持工作的连续性和持久性,拿出钉钉子和马上办的精神,在工作中久久为功,善作善成。说到这,对策的内容就很充实了。

(4) 结尾升华。结尾部分和负面社会现象一样,也是呼吁、期待、号召式的,当然还是那句话,结尾是画龙点睛的,不要搞成画蛇添足。在结尾时可以呼吁更多青年人去奋斗,也可以从自己的角度说,我作为一名青年人,也要保持奋斗的姿态,创造美好生活等内容。以此题为例,我们可以这样说:最后,没有一代人的青春是容易的,只有在年轻的时候奋斗过、拼搏过、奉献过,我们才能在以后回忆的时候,自信地说一句,青春无悔。

3. 创新事物辩证看

社会现象类题目,除了正面和负面的社会现象之外,还有一种题型是创新事物。随着社会发展和科技进步,市场上催生了一大批新事物、新业态、新经济,如前几年大热的共享单车、美团外卖、滴滴打车等。对于这一类现象,我们要本着辩证的角度去看待,既要看到它好的一面,也要看到它存在的问题,我们的态度是既要保持宽容理性,也不能故意放纵。对于这类题目,答题框架分为三部分:积极意义、存在问题、解决对策。

对于新生事物,需要分析原因吗?考生能说出来当然最好,如果说不出来,这里给大家提供一个模板,作为考场应急使用:某个事物的出现,既是经济发展、社会分工的产物,也是市场需求、消费升级的体现,有着诸多的积极意义,然后接下来说意义的内容。不过,这个模板是应急用的,不是万能钥匙,如果在考场上考生能说出原因更好。

(1) 积极意义。对于新生事物的积极意义,依旧可以采用主体分析法来分析,以下题为例。

模拟题三:当前,新闻资讯客户端会利用大数据来分析客户喜好,每天都会给用户推送定制新闻,请你谈谈对这个现象的看法。

题目中说的是一些媒体会用大数据来分析用户喜好,进而给用户推送定制新闻,这是我们经常能遇到的,也就是常说的大数据新闻推送——“信息茧房”现象。面对积极的方面,我们可以按照用户和企业两个主体去分析:对用户而言,面对海量的信息资源,用户的阅读成本变得越来越高,而大数据可以分析用户喜好,可以快速完成用户与信息精确匹配,降低用户获取信息的时间成本,满足用户多元化、个性化的信息需求,增强用户好感;对企业而言,在数字信息时代,点击率、浏览量已经和收益直接挂钩,谁抓住了用户谁就抓住了未来。通过大数据分析用户喜好,推送用户感兴趣的新闻,不仅可以增加用户黏性,还可以为企业带来可观的经济收益。这就是大数据推送新闻的好处。

(2) 存在问题。对用户而言,一方面,定制新闻往往是通过大数据将其他新闻聚合而成,会造成阅读的碎片化,而定制新闻缺乏人工筛选,新闻质量得不到保障;另一方面,大数据会强化用户对某类信息的关注,从而将用户的视野限制在一定的范围内,产生思维受限等问题。对企业而言,一方面为了追求点击率和利益最大化,媒体会故意制造话题来吸引读者眼球,造成不良信息泛滥;另一方面,定制新闻是通过大数据在网上抓取信息进行整合,可能面临侵权问题。此外,推送内容的后台如果管理不完善,还会暴露用户个人隐私。其实,任

何新生事物在前进路上都会面临成长的烦恼,我们不能回避,而是要在积极探索中找到解决问题的办法,为此,我们还要做好以下几点。

(3) 解决对策。对策的主体有政府、企业和用户,对于政府而言,我们可以分为立法和执法两个方面。一方面是立法,因为面对新生事物的野蛮生长,相关法律是相对滞后的,需要完善相关制度,政府部门要尽快出台行业标准,并在现有法律的基础上对大数据的适用范围做进一步规范,为用户隐私保驾护航;另一方面是执法,对那些市场乱象,执法部门要重拳出击,进行市场规范。所以,针对各个运行平台的侵权现象,文化、网信等相关执法部门要加强对新闻内容的判断标准、推行标准的监管力度,提高侵权行为的违法成本,保护原创者的合法权益。

第二个主体涉及的是企业。企业不能只顾流量而给用户推送一些垃圾信息,或者只是用大数据将一些信息进行整合,然后一股脑地推送给用户,这是一种不负责任的表现。所以,企业要认识到,不管技术如何变化,内容为王的地位不会变。一方面,企业要了解用户需求,重视原创力度,挖掘内容深度,向用户推送更高质量的新闻内容;另一方面,企业要加强行业自律,不能为了追求经济利益而制造信息垃圾,而是要提高技术手段,完善后台管理,保护用户隐私,净化行业生态。

最后一个主体是用户。面对一些媒体编造的“信息茧房”,我们要保持清醒头脑,要有一定的判断能力,培养主动阅读的习惯。所以,用户要增强分辨能力,推送定制新闻固然方便快捷,但用户也要清醒地认识到,定制新闻也是一把双刃剑,我们不能一味地依赖,而要对推荐的信息保持理智,做出理性判断,培养自己对新闻的筛选和分拣能力,扩宽自己的视野和宽度,增强主动阅读的能力,才能在繁杂的信息中找到适合自己的内容。

(4) 结尾升华。对于新生事物,我们希望通过政府的规范引导、企业的不断完善以及消费者的理性选择,新生事物一定会越来越好,一定会行稳致远。所以,这道题的结尾我们可以这样表达:最后,无论是新闻客户端还是传统媒体,个性化的新闻推送是新闻发展的必然趋势,只要全社会共同努力,这一新兴事物就一定能实现经济效益和社会效益的最大化,更好地为我们服务。

三、态度观点类题目

态度观点类题目就是在社会现象类题目的基础上,给出两个观点,通常是一个持支持态度,一个持反对意见,问考生怎么看。这类题目是综合分析类题目中最难的一种,因为我们要能从题目给出的两个观点中进行判断:两个观点都对;两个观点都片面;两个观点一个对,一个错。

(1) 城市拾荒者拾荒,有人认为这有利于资源的回收和分类,让城市更干净;也有人认为他们会把别人暂时还需要的东西拾走,对此你怎么看?

(2) 天气炎热,游乐园游乐场出现了人偶晕倒的情况,有人说应该立即摘下头套救治,也有人说不应该摘下头套,这样会伤害孩子们的童心,对此你怎么看?

(3) 面对困难,有人认为应该知难而上,勇攀高峰;有人则认为应该知难而退,量力而行,请问你怎么看?

对于这类题目,我们的答题框架是首先开篇表态,要对题目中的两个观点进行判断,给出你认为对的那个观点。如果两个观点一个对,一个错,那么,我们可以论述为什么 A 观点对,A 观点对的原因是什么,也可以论述 B 观点为什么错,错的原因又是什么。然后,面对题目中这种社会现象,给出我们应该怎么做的办法。对于两个观点都对题目,我们在分析时,可以分为两个部分:A 观点对的原因是什么,B 观点对的原因又是什么,最后将二者进行合并。其实,无论是 A 观点还是 B 观点,说的都是一个问题的两个方面,我们在工作中要互相结合,然后给出解决对策;对于两个观点都不对题目,我们在分析的时候,可以说 A 观点为什么不对,B 观点又为什么不对,然后给出一个自己的观点,再就题目中的社会现象给出有针对性的建议。

四、领导人讲话类题目

领导人讲话就是习近平总书记在一些重要场合说的一些话。

(1) 国家主席习近平在罗马会见意大利众议长时说道:“这么大一个国家,责任非常重、工作非常艰巨。我将无我,不负人民。我愿意做到一个‘无我’的状态,为中国的发展奉献自己。”^①请你谈谈对这句话的理解。

(2) 2018年7月3日,习近平总书记在全国组织工作会议上强调:“政治标准是硬杠杠,这一条不过关,其他都不过关,如果政治不合格,能耐再大也不能用。”^②对此你怎么看?

通过以上题目,我们可以发现,领导人讲话大致涉及两个方面,一种是偏意识形态的,如奉献意识、奋斗意识、团结意识、大局意识、风险意识、学习意识、创新意识等;另一种是就一个具体问题进行论述的,如干部选拔、爱国主义教育、生态环保等。对于前者,我们在作答时,可以举一些例子充当论据,可以举一些历史人物,也可以举一些当代榜样。比如题目中说年轻人要立大志,我们在举例时可以举历史上一些立大志的人物,如“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”的范仲淹,“匈奴不灭、何以家为”的霍去病,“还我河山”的岳飞,“人生自古谁无死,留取丹心照汗青”的文天祥。当然例子很多,大家可以举一些你所在省份的先进典型,这样会更出彩。举例之后,我们要分析一下习近平总书记说这番话的时代背景,然后话锋一转,作为一名准公务员,我要时刻牢记习近平总书记的嘱托,在工作中传承这些精神,发扬这些品质等。对于那些就某个具体问题的讲话类题目,我们可以将它当作一种社会现象去看,从原因分析,对策建议展开,这里就不做赘述了。

关于套路和反套路。面对千篇一律的答题内容,考官们听来同质化严重,所以很多培训机构都在强调答题要反套路、反模板,这当然没错,但我们不能因为追求所谓的反套路而让自己的逻辑混乱。所以,无论哪种答题形式,只要我们在答题时能够逻辑清晰、表达流畅就好,而不要拘泥于到底要采用哪种框架去答题。

^① 《“我将无我,不负人民”——习主席的回答彰显大国领袖自信与担当》,人民网(2019-03-24) <http://theory.people.com.cn/n1/2019/0324/c40531-30992212.html>

^② 《习近平在全国组织工作会议上的讲话》,共产党员网(2018-09-17,来源:党建研究) <https://www.12371.cn/2018/09/17/ARTI1537150840597467.shtml>

其实,在考场上,大家不可能在做到答题点面面俱到的同时,还能做到见解深刻、逻辑清楚、表达流畅,我们当然可以追求这个目标,但在考场上能够同时具备这三个能力的人少之又少,我们在考场上只要做到其中两点就已经非常不错了。在这三个标准中,最重要的是逻辑是否清晰。无论你采取什么样的作答方式,如果逻辑不清晰,说得再好都没用,因为考官不会记录你的答题内容,梳理你的作答逻辑,所以逻辑清晰、让考官知道你在说什么是最重要的。其次是表达流畅,试想一下,在考场上,如果你说得磕磕绊绊,口头语严重,即使内容再好,考官也会不耐烦,分数也不会很理想。最后是见解深刻,想在短时间内练就一针见血地看到问题本质的能力是不可能的,其中涉及很多破题的技巧,例如对于一个微观的社会现象,除了就题论题之外,能否以点带面,以小见大,由此及彼地进行关联,上升到一个共性问题上;面对一个宏观的社会现象,能否从一个微观的角度去层层剖析,最终达到四两拨千斤的效果,这需要考生进行大量的练习。

最后,综合分析是没有标准答案的,我们给大家提供的答题框架也只是一个参考,大家可以采纳,也可以形成自己的框架和风格,只要能够自圆其说即可。

公务员面试最拉分的题型

——组织管理类题目如何破解

组织管理类题型是公务员面试常考题型之一,主要考查考生的计划、组织和协调能力。一般来说,参加面试的考生所报考的职位都是非领导职位,具体的职位都是主任科员及以下,这些职位最需要解决工作中的实际问题。

例如,政府经常性指导实施民生工程、重点项目、重大活动,就必然需要我们有调查研究的能力。如要设置100处社区食堂,不可能拍脑袋说在哪开就在哪开,需要先了解在哪开合适,再了解哪个区域老年群体比较多。这就需要调研,可领导的精力有限,不能天南海北跑个遍,就需要下属收集资料,这就是为什么有这么多调研类题目。

再比如,我们经常举办表彰会、座谈会、文艺大会等活动。拿表彰活动来说吧,全县表彰脱贫攻坚先进模范100人,领导不能逐一给100个人打电话说你要穿西服,你要按顺序领奖牌,明天9点到会场,手机要静音……太细的事都需要下属去落实,落实这些都需要沟通能力。

主持人如果话筒没电了,先进模范心脏病晕倒了怎么办?领导能出来给你打圆场吗?你不得不抛头露面向大家解释,抓紧协调人员保障会议进程。这就需要应急处变能力。不是考官为难你,而是这些都真真实实发生在体制内,如果你连这些都说不好,他们凭什么相信你能做好?进入体制内的第一关就给你挡在门外了。所以,组织管理题很重要!答出了考官想要的答案,你上岸的希望就会很大。

接下来引入一些场景,目的就是让大家明白体制内需要什么能力,组织管理类题来自哪里。因此,组织管理题有其存在的价值,你了解其价值才会理解,理解才会接纳,长期相处在一起,何愁不掌握它、驾驭它,成为你面试路上的一大“必胜杀器”。

下面还原大型翻车现场……

考官问:抗疫物资下发,你是巡察办工作人员,领导让你组织一次暗访,落实物资是否分

发到位,你如何组织。

低分回答:事前我会形成一个暗访方案,其中设计暗访的地点和时间,形成材料报给领导。事中我会组织同事按照方案的内容到指定地点了解情况,暗中调查是否存在发放不到位的问题,形成报告,报送领导。事后我会反思这次暗访是否……

不可否认,按照时间逻辑答题的方法是初学者常用伎俩。但关键在于这种伎俩答出的题,往往考官听得不痛不痒、不胜其烦,很难让他高抬贵手给你打高分,答题和大多数人一样,就难以逆袭甚至会被对手逆袭。

为什么按照时间逻辑答题不好?因为每道题都有其背景,忽略背景就等于忽略了这道题的特殊之处,也就是出题者用心之处、考官想听之处。规则的设定者、裁判员你都无视甚至得罪,这场游戏还能玩下去吗?

希望大家明白,世间万物都有自己的特殊之处,不同的问题要有不同的方法解决,不能千篇一律地使用一种自以为不可改变的公式硬套。

很多面试考官都非常反感生搬硬套似的回答,例如:拟定一个方案后,事前领导审定,事中组织实施,事后写一个总结报告。这样套路的答法放之四海皆准,等于没有回答,所以不可能拿高分。

组织管理类题要素众多,最忌讳面面俱到。因为在妄图控制众多要素时,就会贪大求全,导致逻辑混乱、毫无特色,事事都讲,事事不透彻。

破解这些问题,可用“七选三法”。所谓的“七”,就是目的、时间、地点、人物、内容、形式、保障七要素,所谓的“选三”,顾名思义就是从七要素中选三点重点分析,每个点展开说细节。

(一) 目的

你考公务员是为了稳定?为了面子?为了就业?还是为了服务群众?你点进这篇文章的目的是想尽快掌握面试技巧,在考场言之有物。所以说、做任何事都有目的。

联想答题也一样。

题意:最近群众反映水价上调,领导让你去调研,你认为重点、难点是什么?

破题:你如何去答?不如先思考目的。水与每个群众、企业生活息息相关,水价上调牵动很多人的心。开展这次调研目的就是了解群众有什么意见,他们能接受的合理价格。调研能让群众看到政府在为他们着想等。

最关键的是,你能站在群众、政府甚至国家角度考虑问题。

如果这样答题:各位考官,我会形成一个水价调查报告,报告里有用水量,群众可接纳价钱……这类考生容易给人留下不思考就做事的印象。你想这分能给你打高吗?

(二) 时间

任何题都需要把时间定下来,而且要细致。

题意:组织年轻干部座谈会,你怎么组织?

破题:年轻干部座谈会可不可以选周日开,周日大家休息,这样可以多些时间互相交流。每个人发言时间定为10分钟,这样既不显得多,又能为下一名干部留出时间。座谈会效果好,打算把每年5月4日作为年轻干部座谈日等。你把这些都考虑到了,考官一定会觉得你心细,连活动常态化的事都考虑到了。

（三）地点

要明确问题所涉及的地点。

题意：让你去暗访疫情物品发放情况。

破题：你可以选在分发现场暗访，可以去群众家中暗访，可以去卫健局等相关单位暗访，可以去生产车间暗访；你可以去人口最多的镇暗访，可以去离市政府最近的街道暗访，太多太多了。

（四）人物

事的背后就是人。任何活动都需要人来组织。

题意：你镇承办大型舞狮活动，届时有三千名群众在中心干道参观，你如何保证安全？

破题：这么大的活动，你不能自己保障吧，得需要各部门的人。你协调领导建立专项小组，组织派出所、医院、电力、交通、信访、宣传等各部门参与。是不是还可以安排志愿者去服务群众、引导群众？在活动当天，是不是得重点严防小偷？等等。

（五）内容

内容是一道题特殊性的关键。

题意：领导让你搜集红色家风素材，你认为重点是什么？

破题：红色家风就是这道题的主线，你要把涉及的相关内容想出来。有革命期间的家风，有历朝历代的家风，有改革开放时期的家风。有礼仪的家训，有读书的家训，有党员干部的家训，有军人世家的家训。

（六）形式

开展一项活动，尤其是中间的环节有很多种形式。

题意：组织召开一次职工效率座谈会。

破题：你可以设计专题汇报的环节，可以让职工谈感悟，可以让先进职工做现场教学，可以让新员工演讲致敬；你可以线下的形式，可以以直播的形式，可以半天线上，半天线下的形式；可以去先进地区学，可以去兄弟县市学，可以本科室自己学。类似的情况太多了。

（七）保障

保障有很多形式，如人、财、物。

题意：让你组织一次文艺晚会。

破题：需要准备场所、麦克风、灯光、音响、桌椅板凳、服装、提词器等，你想到了这些就显得比较细心、细致，而不是假而空地说要准备好相关物品。

说完了七要素，重头戏来了。给大家展现一个面试学员的高分案例，这位考生正是运用了“七选三法”的精髓，考官给的分普遍高。

答题是根据考生回忆整理的，也并非一字不落，而是展现了考生的答题脉络和要点。我们学一个人的答题，永远不是学表面的语言，而是要彻底看懂他的思维、逻辑。

考官问：网上舆情反映，你地的人才政策没有落实兑现，造成了不好的影响。你是人才

办的工作人员,如何处理。

考生回答:各位考官,下面开始答题。

第一,我会明确工作目的。我认为首先舆情不及时处理,总是遮遮掩掩会造成更大的祸端,带来更大的麻烦,不利于政府形象。如果真存在人才政策不落实,对于人才来说是损失也是伤害,不利于我市招才引智工作的开展。我是人才办的干部,必须承担起服务好人才的重任,妥善处理此事。以上是这项工作的目的,我想明确了这些才能行有所效。

第二,我会落实反映的内容。我会深入了解我们近年来对人才的招引政策,比如,政策的资金扶持部分、兑现机制、适用范围等内容,如果人才愿意反映情况,我还会了解该人才所在企业情况,到企业了解该人才的表现情况、贡献情况,是否存在过不良言行,是否向其兑现过资金及培养承诺等内容。只有掌握这些情况,才能知己知彼,摸清人才的诉求点,搞清来龙去脉,没有这些作为基础,纵使我们解释得再多,也都是无用功。

第三,我会采取合理的形式。我会对接“网信办”等部门,采用一对一答复的形式,将我们调研处理的意见进行反馈,并与他们继续沟通。出现此类事件,证明我们联系人才不够,倾听他们诉求不够,这才导致了人才用别的渠道发声。我还会建议领导召集各领域人才代表及高层次人才,通过召开座谈会等方式,加强与他们的沟通。这件事情有可能造成社会不良影响,那我们会采取新闻发布会的形式,告知事件经过,解释我市人才政策,通过全方位的解释,化被动为主动,这样反而能成为我们宣传人才政策、吸引人才落地的好契机。

据考生考完回忆,答题过程中,有的考官微微点头,有的考官眼神交流,还有的考官在他答到一半的时候就打分了,面试最终得分将近90分。

但为什么他没按正常的办事逻辑,却答出了高分?

他没有像一些培训机构说的一样,先进行回复,平复人才情绪,再进行落实,看是否真的存在此类现象,如果有我们就整改,如果没有我们会形成报告按要求回复,最后总结反思。举一反三也是常人的逻辑,但在短短几分钟内,按着事情发展经过答,如果一个环节卡壳,想不出来具体的东西,就容易操之过猛跳入下个环节,跳着跳着就进入了事件的结尾,快到结尾处再强制自己说点,如用深刻反思、形成调研并呈报领导等说得对但不解决问题的话来凑数,这就是用天衣无缝来掩盖自己经验的不足。贪大求全,就会丢细节,细节没了就不会得高分。组织管理类题——细节才能打动人,这是真理,也是面试考场无数血和泪的教训。

这名考生就是抓住了一件事情要素的三点展开,加上日常的思考,所以才能每个点都说得透彻,让考官印象深刻。

经过这个考生的实例,我们更加确信组织管理类题——“片面就是全面,细节才出高分”,于是总结出“七选三法”。从题目中目的、时间、地点、人物、内容、形式、保障七要素,选三要素展开去答。这几个要素什么场景该选目的,什么题型该选内容,我们认为题无定法。

最后,我们用自己的“七选三法”答一道题来收尾。

模拟题:某市政府机关大院现决定要对外开放,在法定节假日接待游客,并安排办公室人员接待讲解做“导游”。如果领导让你组织,你准备怎么做?

螃蟹答题:各位考官,我会这样做好此次活动的准备工作。

第一,我会准备明定位。我认为这次机关大院对外开放,目的比较明确,一方面是通过

开放参观,让群众游客了解机关干部工作生活状态,以此拉近干群关系;另一方面既然是对游客开放,我想也正顺应了我市发展滨海旅游,弘扬红色文化的思路,开放机关就是很好的切入点。只有明白了这个目的,后期的准备才能有的放矢,才能更贴切游客需求,确保不出舆论偏差,不出意外,让领导满意、群众放心。

第二,我会准备齐人手。能不能让游客满意,清楚地讲出机关文化,解说员是关键也是难点。为此,我会建议领导,协调各单位推荐一名形象好、气质佳、了解政府工作、应变能力强的干部,通过层层筛选,确定主讲人3名,备讲人6名,统一风格、统一培训。多人待命还能防止我们的干部因临时有事导致讲解断档。机关大院届时会有较多的游客,疫情防控以及防止越级上访是必须要考虑的,我会建议领导协调卫健、信访、公安等部门,通过成立专项小组、轮班安排工作人员等方式,确保现场秩序稳定。当然,搞活动不能少了宣传,我会联系当地日报、宣传部、融媒体等部门,选派媒体记者朋友全方位播报活动,让更多群众参与进来,知晓干部、认可政府。

第三,我会准备多形式。我们会通过官方公众号、抖音平台、新闻播报等形式,提前告知大家活动信息、预约须知和注意事项。活动现场,我会采取一人主讲多人配合的方式,让主讲讲解员指引游客到固定区域,由该区域负责人协助讲解。我们还会在不涉密的基础上,设置体验环节,让干部引导游客,对日常操作性强的工作进行体验,加深游客印象和确保游客体验度。这里我会注意有些区域是要坚决保密的,特别是机要局、干部档案室等,这是一切工作的底线。

第四,我会确保实内容。讲解内容主要有机关文化、红色事迹,以及与群众相关的办事流程等。同时,为确保游客获得多样的体验,还会专门设置不同的参观路线,为游客提供灵活的选择。

第五,我会准备好时间。开放的时间尤为关键,将采取半天制,每天上午10点开始,11点结束;下午4点开始,5点结束,目的有两个:一是,一个小时不至于审美疲劳;二是,参观后就到了饭点,游客可在附近寻找特色美食,既不影响干部调休,又能带动附近经济。如果此次活动反响较好,我们还会选取每个月第一个周日的下午为“机关大院参观日”,全面擦靓品牌、扩大影响,展现出当代机关干部的精神风貌和奋斗状态!

写了这么多,考试现场没人能全答出来,但是你可以选比较有把握的三个点具体展开,哪怕你不了解,说点细节也可以。这也就是说,即使不够全面,但挑出重点、答出细节依旧可以让考官觉得你会抓重点,这样你还会愁没有高分吗?

如何把一个人物事例用在10道面试题目中

一、问题的出现与解决

对于备考公务员面试的考生来说,如何让自己的答题变得立体和丰满,一直是一个令人头疼的问题。经常有考生反馈说觉得自己答得挺好,但是老师却说自己的答案太干瘪,论证不够充分。此时,很多考生往往就开始用举例子来填充自己的答案,试图用这种方式来“升

级”自己的答案。

实际上,通过例子来论证自己的观点是一个很好的方法,但是很多考生却没能用好例。具体表现有两种:第一种,背诵了大量例子,大量漂亮的话,大量好词金句,可是一到面试的时候,就大脑空空,一个也说不上来;第二种,即使背得滚瓜烂熟,但是内容却杂乱无章,逻辑更是一塌糊涂,只是简单的堆砌例子,离题万里。

之所以会出现以上两种问题,就在于你背诵的例子太多太杂,又没有体系,等大脑需要的时候,你就会找不到相关内容,于是出现卡壳、宕机的现象。即使你没有宕机,也不能有逻辑有条理地用例子为自己的观点服务。

为了解决这一问题,我们给出的解决办法是:选取一个自己喜欢的例子,多点开发,多角度运用,运用到滚瓜烂熟的程度,这样你不管答什么题,你的大脑就只会想起它。而且我们开发例子的过程,就是一次捋顺逻辑的过程,为答题思路进行了一次考前“升级”。

那我们应该如何选取例子呢?建议是选择社会主流价值认可的人物。只要我们选取的是国家认可的人物和例子,那他肯定是一个完美的人,如感动中国人物、时代楷模、人民英雄等荣誉称号获得者。从十几亿人里选出来的人物,必定是社会主流价值观所认可的,用在我们的面试答题中,政治站位肯定是没问题的。

二、方法论

应该如何选取例子,并做到多角度应用呢?下面我来给大家示范一篇。

第一步:精选例子

(1) 人物:袁隆平。

(2) 理由如下。

① 知名度高:享誉海内外的著名农业科学家,被誉为“杂交水稻之父”,而且是“共和国勋章”获得者。

② 便于答题:袁隆平作为社会的楷模,他身上肯定有坚定、执着、理想、本领、担当、奋斗、奉献、爱国等各种主流品质,便于我们在答题中进行引用。

第二步:拓展论证

(1) 方法:第一句引出人物,第二句介绍事迹,第三句联系论证,这就是最完美的组合。

(2) 说明:举例论证,一般三句足够了,少则表达不出感觉,多则冗余,废话连篇。前两句是总结例子本身,不需要变动,第三句需要和不同的话题相结合进行论证。

第一句引出人物:“共和国勋章”获得者、被誉为“杂交水稻之父”的袁隆平院士。

第二句事迹介绍:他一生致力于杂交水稻技术的研究、应用与推广,长期奋战在农业第一线。即使名满天下,他却仍然专注于田畴,淡泊名利,踏实耕耘。

第三步:论证联系

(1) 人民:他之所以能够在田间地头坚守一生,就是因为他始终牢记“为人民服务”的宗旨,始终笃定“让群众远离饥饿”的信念,始终把人民群众的饥寒冷暖放在心中最重要的位置。

(2) 奋斗:时代进步的使命要靠奋斗来实现,人生理想的风帆要靠奋斗来扬起。正是靠着奋斗这股劲,袁隆平才克服了科研路上的重重困难与阻力,成功研究出杂交水稻,解决了

14 亿多中国人的吃饭问题。

(3) 理想:理想指引人生方向,信念决定事业成败。正是因为有坚定的理想信念,袁隆平才能在条件艰苦的田间地头坚守一生,不怕苦与累、不慕名与利,成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(4) 担当:“苟利国家生死以,岂因祸福避趋之!”正是靠着这种担当精神,他才面对困难不退缩、坚守初心不动摇,把责任扛在肩上,把艰苦踩在脚下,成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(5) 本领:伟大成绩的取得,从来不是嘴上功夫,袁隆平正是靠着一身过硬的科研本领,才成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(6) 奉献:“成就伟大的事业,离不开奉献精神。”正是因为他把自己的青春奉献给了祖国,把自己的一生都奉献给了人民,才成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(7) 执着:立志欲坚不欲锐,成功在久不在速。他正是靠着这种执着坚守的精神、水滴石穿的韧劲,才把一件不可能的事情做成了可能,成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(8) 团结:单丝不成线,独木不成林。正是因为他能够把身边的科研人员团结起来、凝聚起来,心往一处想,劲往一处使,才成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(9) 敬业:“爱岗才能敬业,敬业才能出色。”袁隆平正是因为热爱自己的工作,才能在条件艰苦的田间地头坚守一生,最终成功研究出杂交水稻,解决了 14 亿多中国人的吃饭问题。

(10) 格局:大格局才能有大胸襟,大格局才能有大作为。袁隆平正是胸怀“田间地头干工作、天安门上看问题”的格局,从高处着眼,从实处着手,把“手里的活”与“伟大的梦”联系在一起,最终破解了中国人千年以来吃不饱饭的问题。

公务员面试所谓的模板化到底 是什么,教你做到反模板

在网络上检索公务员面试“模板”“反模板”,其内容数不胜数。一件事情被反复流传,至少证明两点,一是这件事重要;二是众说纷纭,没有固定答案。大家可以换位思考一下,如果你是面试考官,一号考生、二号考生和三号考生的答题思路都一样,甚至说的话都一样,明显带着某些专业辅导机构的套路痕迹,你会怎么看?再试想一下,如果一号考生和二号考生的答案如出一辙,三号考生角度和思维都很新颖,那么你又怎么会怎么赋分呢?

套路不是一无是处,如果用得好就是捷径,用得不好就是死路。本节将给大家讲解什么是模板,有什么危害,为什么形成,以及反模板、反套路的技巧。

一、什么是模板化,危害有哪些

有位考生让我印象较深。这位考生根据专业要求报考的海洋类岗位,他是大学的学生

会副主席,条件素质都不错,很有底气,也很有逻辑,但在接触的过程中,我们发现他对“花2万元报考了某机构”有着莫名的自信。

比如谈到要注意培训班的“模板化”,他给的答案是“你放心,我们是反模板的”;在谈到答题要先解决分层的话题,他给的答案是“老师告诉我们一套方法,遇到不同题型有相应的套路”。

见他如此状态,当务之急要用真题来检验他的水平,进而给他提出针对性建议。

于是让他随机从题本中选一道题,我们俩分别试答,目的就是让他找到差距,红红脸出出汗,虚心求教以改变认知。

题目:“某地居民反映水价过高,如果你是当地水务部门的干部,领导让你对水价进行调研,你会怎么做?”

考生:我会向领导再次明确本次调研方案,并且成立多人的小组,将相关科室负责人纳入其中,为调研工作做好准备,待领导同意后准备实施。调研阶段,我们会明确本次调研的人群、时间和地点,分3组分区域下沉调研,调研的过程中注意实效性,及时地将最真实最有效的信息传上来。事后,我会将数据整理好,制定调研报告,经过修改后报领导审阅。经过这次水价调研,我也深刻感受到调查研究的重要性,今后要多去基层,多与群众贴心,打交道,为工作决策提供保障。

我:总体很顺畅,但有没有发现答的内容没有针对性,也就是不扣题。

考生:这类题是我的弱点。

我:你尝试答一下河南省的真题“某县决定规划建设一座滨河公园,并确立了‘立足长远、规划科学、依法合规、便民惠民’的总体要求,为满足这一要求,你认为前期应该获取哪些信息?你会如何获取?”

考生瞬间愣住,思考许久,还妄图挣扎,但他发现答的内容和刚才的答案如出一辙:“我会向领导再次明确本次调研方案,并且成立小组,为调研工作做好准备……”

答到这,他的脸瞬间红了,也不再“端着”了,终于吐露出他的心声:“这类题我答不好,老师教的也都是针对调研、会议、培训不同的题型,而每个题型具体怎么答,我始终感觉虚,你有什么好办法吗?”

我:以上答案你基本可以一个字不用改。如果一个答案,能以不变应万变,应付很多题目,那这个答案就是模板化。考官十分厌恶模板化的答题模式,不可能给你高分的,这是其一。其二,你之所以感觉虚,是没有解决题中主要矛盾——水价。水价重要与否,水价到底是低还是高?对企业有什么影响,对群众有什么影响?群众反映的是无理取闹,还是有理有据?我们调研10家、100家,还是1000家,还是一个镇或一个县?你搞不清楚这些,如何答好?考官如何判断你能解决此类事件?

接着,我回答:各位考官,每个人都离不开水,水的价格更是牵动每个老百姓的心,水价合不合理,该怎么定,市民能接受的价格区间是多少,有没有恶意抬高水价的情况都是这次调研要搞清楚的,我想只有搞清楚目的,才能有的放矢,不至于调研时两眼发黑,无所适从。具体来讲,我会先确定调研的地点。我将分为三类地点,分别是中心城区街道,乡镇里的村庄和县属的重点企业。之所以把范围定在这里,一是可以了解城市居民、村民和企业商户多方面的情况;二是为下步分类制定水价,或者权衡水价提供针对性参考。其次,制定好调研内容。我认为至少要询问调研群体“你是否满意当前水价”“你的用水量平均每月多少”“你

认为水价多少能接受”“对现在自来水政策和现状是否了解”“其他反映事项”等内容。同时，我还会以此次调研为契机，借机将我们的工作进行宣传，尽最大限度地让百姓看到我们的用心和努力。最后，我认为有必要采取多种方式进行调研，以提升调研的效率和真实性。我将采取“入户调查+网络问卷”的形式，线下召集水站和志愿者到住户家中了解情况，线上通过我们缴纳税费的 App 和官方公众号进行问卷调查。同时，对参与问卷的可以授予一定积分，凭借积分可以兑换小礼品，提前预约办理缴费等优惠服务。我相信考虑到这些才能确保调研的实效性，才能定出百姓理解、企业受益的合理价格、良心价格。

说实话，我没觉得自己答得多高明，而且没有任何准备，只不过是回归了工作和生活，避免与大部分考生一样的观点，最起码做到了“反模板”，区别于考场上 80% 的考生。

考生只要能答出中间“你是否满意当前水价”“你的用水量平均每月多少”“你认为水价多少能接受”“对现在自来水政策和现状是否了解”“其他反映事项”等内容，大概率会有不错的分数。解决问题，是真的用脑思考，而不是大而化之，忽悠考官。

我：这就是所谓的“模板化”，有些培训机构声称自己“反模板”，但教的还是老派内容，你在对面试没有全面了解的情况下，被他们先入为主，本应该能够想到的常识性答案被这些套路所束缚。最可怕的是，他们竟然不知道自己深陷其中，在错误的方向上越走越远。

至于我开头说的目的，就是不要把向领导汇报放在嘴上，而是要说出你对事物的理解。如此一来才能让领导知道，你对任务的把握是明确的，你对事物的认识是透彻的，而不是直接陷入事务主义，显得答题没高度。

从这件事中，我们总结了四点感悟，也是培训机构生产出模板化带给考生的“四失”。

(1) 先入为主导致“失聪”。这个考生在没遇到我之前，先遇到了所谓的“名师”，并拿着老师的办法去答题。我再提出什么思路，他会感到很困惑，甚至很惊讶，心中反复纠结，从而在我没有试答之前对我说的话将信将疑。人特别容易有一些先入为主的论断和观点，并让观点占据了我們大脑珍贵的领地，导致对正确思路的拒绝。可见，模板背多了，再做改变是很难的。

(2) 视而不见导致“失明”。这个考生面对一个调研题目，把最关键的水价要素漏掉了，是粗心吗？不是。是不会吗？也不是。在他的世界里，这是调研类题型，调研类题型一定要寻找老师教的固定模板，制订方案—成立小组—汇报领导—准备调研—反思总结。这类内容考官听得多了，听得烦了，你的分数怎么可能高？真正的面试高手都是能解决最核心、最难解决的问题，这部分内容有了，其他流程性内容可答可不答。就像篮球一样，最终没有投进篮筐，前期再多的花哨也是无用。所以，题中核心内容一定要“看”得见，如果选择避之不谈，考官也可以选择不给高分。

(3) 过度依赖导致“失智”。现在市场上很多考生信奉这样一个歪理邪说，“不花钱过不了面试”“钱花得越多，成功的把握越大”。这些噱头放大了人的焦虑。在培训市场上羊群效应也是很严重的，我会因为你报了某机构，跟着报某机构。如果同岗位考生被同一个模板所固化，而考官也是同一拨人，于是各种考场“撞脸”，套路雷同。内容同质化成为一种现象，考官早已习以为常，而考生只能沦为“韭菜”任人收割。

(4) 受到挫折导致“失心”。找我辅导的考生，分为两种，一种是小白，但他们能够提前筹备，并对线下培训机构有警惕；另一种是失利多次的老手，辗转各个省份，各个地市，经历过不少于两场以上的实战。仔细回忆这些考生，真正能得到好消息的往往是小白，小白信心

不多,但掌握了正确的方法,逐渐有了信心;老手信心起初或许很高,但由于低层思维,复习即便再刻苦,也都是被模板所束缚,越是复习强度大,越是陷得深,最终又一次失利,导致信心下降,进而怀疑自己努力不够,进一步加强错误方法论的训练,长此以往只会恶性循环。

二、既然模板化不好,为什么还疯狂生长,无法根绝

我们知道了模板化的表现和危害,才能对号入座,从根上解决问题。

模板化现象的原因有以下三个。

(1) 长期“填鸭式”教育固化思维。所谓“填鸭式”教育是指把知识一味灌输给学生,全靠死记硬背,完全不考虑学生是否能够明白其中的意思。大家从笔试环节就能发现,大量培训机构发“面试宝典”“押题冲刺”册子,里面各种名言警句、时政热点,模拟解析令人眼花缭乱,仿佛像期末考试前老师的权威押题。而拿到册子的考生仿佛抓住了救命稻草,拼命地往脑子里灌。这样的惯性思维不是完全不好,任何一项技能抱有如此学习态度必能学好,但唯独在面试领域行不通,因为这个领域充满了大量无效信息。公务员面试需要回归工作和生活,而且也没有所谓的“知识点”,所有把面试通过寄希望于知识点学习的考生,终将自食“填鸭式”教育带来的恶果。

(2) 缺少平时的思考与积累。一些考生不是不努力,而是不思考。近年来,江苏、广东等经济大省,他们的考题越来越新颖,形式越来越鲜活,例如,某地举办一场志愿活动,对本地空巢老人和留守儿童进行关爱,你认为工作的重点有哪些?显然这道题要听你答思考后的产物,而不是问你应该怎么做。如果再答流程化的内容,汇报领导—进行活动—反思总结,就会显得驴唇不对马嘴。真正思考的考生,能回归空巢老人和留守儿童这个主题。想要关爱他们,首先就要知道他们的特征是什么;这类群体有多少人,需求是什么;我们有什么,能够针对性提供哪些服务……这些是做好这件事最重要的思考。如果连基本的东西都没有,再多的技巧,再多的套路都无用。太多考生答非所问,归根结底就是缺少日常思考,对事物本质摸不透,当有疑惑的时候,恰逢不用思考、不用动脑的“万能模板”,于是便一用再用,越陷越深。

(3) 迷信重赏之下必有勇夫。或许你有足够多的财富,或许你不在乎几万块钱的“小钱”,但人最重要的是时间,你的时间容不得任何耽误。不要觉得交钱越多,老师越好;不要觉得机构越大,实力越强;不要觉得课程越长,分数越高。归根结底,面试靠的是你投入的时间、精力、心血。你要学会自主思考,主动、有选择地吸收知识,而不是让别人给你塞知识。经常有人问我该不该上培训班,该在本地上还是该去北京上,该上大机构还是小机构,该上便宜的还是贵的,该上协议班还是普通班,该上人多的还是人少的?其实,当你知道面试只能靠自己,你就明白该怎么办了。当然,不是告诉大家一点别花钱,一个班都不报,只是提醒大家,一个好的培训班一定是有一个好的领头人,老师也都是面试高手,有真人陪练的反馈模式。如何判断老师好不好?很简单,你让他答一个题,若是顾左右而言他,没有直面问题,那一定不是好老师。

三、如何去模板化,做到个性化答题

在考官听遍了“模板化”答题却只能正襟危坐时,如果能拿出“江山不负英雄泪,且把利

剑破长空”的气势和“为人性僻耽佳句，语不惊人死不休”的角度，对于考官而言，你就像夏日里的一抹清凉，为他们带来无比的清爽。只可惜大部分考生都是角度平平，思路平淡，内容老套，模板化明显。个别考生如果能有出色的颜值和气质，特别是自信的谈吐和声音，也许会让考官抬头一望，细品一番，分数自然也会高人一等。而这只是耳朵上的爽，真正的爽在于精神上，任何一个让考官精神上爽的考生，即便你的笔试成绩不高，即便你站在悬崖边上，以你的个性、你的劲头都能够让你力挽狂澜。下面，为大家分享几个诀窍，也希望大家为自己打气，默默地在心里告诉自己“世界上只有一个独一无二的我，面试如此，生活如此，人生轨迹更是如此”。

1. 要“拿来即用”，不要“现答现想”

面试答题什么最重要？分层最重要，解决了分层就解决了80%的问题。也就是你打算从哪几个观点答，怎么答，条理清晰才能让考官知道重点所在。

所以，考场上我们第一件事就是解决分层的问题。

分层是有一定技巧的，仿佛像一本玩具组装的说明书，用户只需要对照流程去组装即可，我们将这个流程称作“套路”。

不要看到“套路”两个字就避之不及，这个套路不同于模板。这个套路只是一个思考的逻辑线。

在考虑思路的时候，大致可以分成两种思维模式——“现答现想”和“拿来即用”。

(1) 现答现想：看到一道题时本能地展开分析，但具体能从哪个角度切入是不固定的。你没想明白也就答不明白，甚至可能出现思维断档的情况。现答现想就是这样，不需要你有任何思维的套路模式，你想到哪儿就算哪儿。

(2) 拿来即用：自己有一套思考的步骤、角度，面对一道题从哪几个角度切入，常见的逻辑线有哪些？是该解释，还是该分析？是该表态，还是该说理由？到什么时候说什么话有自己的一套流程。面试的思维，需要的是“拿来即用”。

为什么这个套路和模板不同？我们今天讲的模板，是不思考的，是机械的，是别人往你脑子里灌的一种方法。这个方法忽略题目中的特殊性，无脑地使用，结果可想而知；而我们这个套路，是你整理思路的模式，是你立足于不败之地的方法，无论遇到什么题，无论题新旧与否，你都能够用自己的节奏，找角度，想观点，结合题目来阐述最应该解决的内容，也就是既能按部就班地快速找到要点，又能避免模板化带来的答非所问。

给大家举个例子。

我答综合分析题有一套方法，找四个角度，从这四个角度中一一解释这个题目，这样就可以让整理思路的环节少一半的时间，这也是我多年来总结的经验。

这四个角度分别是：第一感受、古今中外、何以至此和联系自身。

接下来用真题来演练。

有些年轻人认为，工作能力体现在换了很多工作，体验不同的工作上。他们认为，一辈子只做一样工作，是一种无能的表现。你怎么看？（2020年，山东省）

(1) 第一感受：观点明显是片面的；很多工作能力强的人深扎一个领域；能力强的表现很多，不仅限于换环境。

(2) 古今中外:袁隆平、钟南山都是专才,在一个领域有着赫赫功勋;三天打鱼两天晒网、朝三暮四等典故。

(3) 何以至此:一代人社会思潮发生变化;各类机会变多,需求多元化;个人躺平找借口。

(4) 联系自身:工作要有价值,才算好的体验;扎根基层是初心,奋斗才是人生的价值,无关乎能力大小。

大家有没有找到感觉?趁热打铁,再给大家举个例子。

领导让你组织村支部的党员进行先进经验学习,你会怎么组织?

(1) 目的:正值党史学习教育期间,也是村里全面振兴阶段;贯彻上级加强党员理论培训的要求;提升村党组织党员队伍凝聚力、战斗力的实践。

(2) 人员:针对党龄10年以上的老党员,党龄3~5年的党员,预备期的党员,在村两委任职的党员干部;选派几名党小组长作为临时负责人。

(3) 地点:村党群服务中心;与村产业结构、地势相同等大体情况相似的先进村;村内活动室;党员家中自学。

(4) 形式:线上依托灯塔党员教育、学习强国等平台;线下采取观摩+研讨的方式,观摩主要是到先进地区亲身体验。

(5) 保障:进行颁奖或精神表扬;跟踪表现;记录学习每笔明细;疫情防控有关物资等。

以上答案都是按部就班推出来的,可以通过套路来提示自己更多的要点,极大地防止大脑一片空白的情况,也极大地压缩了思考时间。

但有一点很重要,就是要保证扣题,从根源上去模板化。当然现在只是举例说明,而且这些套路都是我们自己总结的,你也可以找到属于自己的、最舒服的“流程图”。

2. 回归真实的工作与生活

所谓模板化是指两方面,一方面是答题思路模板,另一方面是答题内容模板。答题内容又包括对一件事的例证模板化。所以,解决了思路反模板,现在要重点解决内容反模板。

很多面试班会给考生提供一个各类事例的万能模板,比如“大学生村官秦玥飞”“杂交水稻专家袁隆平”。或者提供某一类题型的万能模板,比如你在单位完成了一项工作,你认为自己完成得很好,但是分管领导指出了很多修改的地方,你该怎么办?一些同学开始就拿出人际关系题的万能语句:开始反思自己,我要努力改正,向书本学,向群众学,向同事学,总之一要不断学习提升自己,尽可能地符合领导预期。还有遇见任何计划组织题“凡事预则立不预则废”,遇见人际关系题“海明威曾经说过每个人都不是一座孤岛”……

这些陈旧的内容和套话不管用,甚至还会引起考官反感。到底什么内容才能体现你的个性化,不但好想,而且真实?当然是你自己的经历。

所有走上考场的人,面试的积累早已完成,而且绝对非常深厚,那就是过往二三十年生活、工作、学习经历。

很多人考前会听信一些关于“积累”的谬论,去背名言警句等,往往功夫花了不少,却没什么效果,考场上依然说不出什么话来,顶多说两句名言,显得非常不着边际。实际上,你的积累早已完成,你需要的绝对不是什么模板,因为任何模板也没有办法适应你过往的经验、

经历、感悟。你最需要做的是把答题跟过往的生活、工作、学习、感情经历联系起来，一旦联系建立起来，最大的积累便会自动完成。你只需要通过一定练习，把这些事情说出来就好。

给大家举几个运用生活实例得到高分的考生，大家要认真体悟。

人工智能会造成很多人失业，请你分别对以下观点进行反驳。

论据 1：操作性、重复性强的岗位更适合人工智能；

论据 2：人工智能学习能力强，可以代替人类；

论据 3：人工智能具有运算快等优势，表现得比人类更出色。（2018 年，江苏省）

高分回答：各位考官，人工智能给我们带来了许多便利，比如，智能化超市，无人驾驶和现在商超里常见的机器人等，但我不由得产生担忧，一些老人不会使用人工智能怎么办，一些弱势群体会不会面临失业？而且我也不认为人工智能在每个方面都能代替人类。

上周，我去了一家智能无人超市，这里没有售货员，所有的货物可以自取，然后通过移动支付即可完成提货。但我只想要一支皮鞋油，光是找就花了好几分钟，找到后没有人介绍，发现只有一只保养液，鞋油已经售罄了。我只能去周围一家传统超市，去了之后我把自己的需求说出来，老板很热情，很快我就拿到了满意的商品，整个过程不到 2 分钟，而且心情很愉悦，体验到了人与人之间沟通的效率……

当年考试，这是我当天见过将近 20 个考生中分数最高的，而且例子是我唯一能够记住的。至于讲工业革命，时代变更等例子的考生，我已经记不起具体说的细节了，但买鞋油例子，可能会终身会陪伴我，因为有细节的故事最打动人。

推荐大家有时间了解下美国的 TED 演讲，参赛选手通过讲故事的方式来打动人，通过小切口把事说透，让大家接受原本枯燥的大道理。人类在远古时代，就喜欢围着篝火听长者讲故事，一是可以驱逐蚊虫野兽，二是大家可以从长者的经验中吸取教训，认识到危险的事情，所以人骨子里都有听故事的基因，考官也不例外。从人性着手答题，才是面试的最高境界。

3. 准备自己专属的面试小模块

自己提炼一些来自身边、童年的例子，这些都是这个世界上独一无二的答案。磨刀不误砍柴工，从现在开始，提炼 5 个你自己身边或经历过的小故事，30 秒内讲完，每次答综合分析题强制要求自己用一个，日积月累，这些例子内化在你的脑海，在考场上就能流畅地答出来了。

我给大家推荐三类专属个人经历形式。

(1) 周围典型人物。“七一勋章”的典型不是不可以，但是关键在于他们大家都熟知，被用烂了，失去了竞争力。记得最痛苦的一次面试培训，我一天面试近 30 个考生，他一张嘴，我就知道他要说什么。我开始是焦躁、反感，后来变得乏累，说白了就是困。但如果偶然听见考生说一个没听过的人和事，我会精神一振。那这些人和事可以从哪里找呢？打开官方政务微信，搜典型或者劳动模范，里面有现成总结好的事迹，例如经常推荐本地考生用的：

好人某某，从小吃百家饭长大，立志要回报党和社会，许下了做一辈子好人的承诺。“一辈子不长，我愿用一辈子去坚守。”他 20 年资助了 5000 余名困难学生，带领 1 万余人志愿队伍当雷锋、做好事，成为城市一道红色风景线。

再如,社区书记冷晓燕去楼栋摸排,武装得严严实实,戴着防护镜,穿着防护服。当她敲一户门的时候,一直没人开,就在她快放弃的时候,她喊了句阿姨。没想到屋内门开了,里面人直接叫她冷书记。冷晓燕惊讶地问:我捂着你怎么认出的?阿姨说,认不出姑娘的人也能听出你的声,你就是我闺女。正是凭借着她把群众芝麻小事当天大的事,扎根社区多年,把青春最好的年华献给社区群众,才带领社区蝶变为典型社区,被群众亲切地称为“群众的亲闺女”和“社区当家人”。

这两个例子,大家仔细分析,无论是为民服务,还是奉献精神,无论是坚韧不拔,还是克服困难,都可以联系到相关主题为你所用。

(2) 专业精神。这里指的专业精神,不是“专业化”的专业,而是你的个人学习,你本科、研究生期间钻研的学术专业。有的考生会说,考场上大谈专业岂不是泄露信息?还有的一直对所谓的泄露信息有疑惑,怕联系自身时因泄露信息而被取消考试资格。这里谈专业不是让你刻板地告诉考官,你是哪个学校,你叫什么名,你学什么专业,报什么岗,没人会这么傻,而是联系自身,点到即可,重点是说理,说感悟,说精髓。

一般我会建议考生在综合分析题中,把表态内容放在最后,在升华的部分中点到自己所学的专业,或者这个专业领域典型模范以及精神。

怎么才能区别开你和其他考生?往往答案就在你本人。我面试过的考生至少也有500名,只听说过1位考生谈起自己的专业,当然不是大谈特谈,是有技巧地联系自身,这位考生给我留下极其深的印象。

我当时出题,要求他以追梦者、圆梦人为主题,以青春、奋斗、理想、担当为四个关键词进行即兴演讲。

这位考生前面答得比较普通,只记着对青春和理想两个关键词进行展开,内容平平无奇,和大部分考生类似,但到奋斗关键词的时候,全场考官不约而同陷入思考,被他的慷慨激昂和内容所感染:

各位考官,我是测绘专业的学生,与攀登珠峰的国测一大队工作性质相似,这份专业需要我们经常性地外业测量,无论是刮风下雨还是酷暑严寒,选择了这份专业,就要忍受常人难以忍受的痛苦、孤独、寂寞。经过4年的实习实践,我从这份专业中理解了战胜困难、勇于奋斗的精神。这次我报的是基层岗位,基层现在比较辛苦,来之前我也做好了准备,既然选择了,我就要无怨无悔地走下去,无论是在任何领域,任何行业,我都会奋斗到底,为青春添上一笔绚丽的色彩,为实现中华复兴贡献一份应尽之力……

由于专业相近,我体会到工程测量的苦,瞬间我被他的激情和真诚所感动,这样的内容简直是与题目完美契合,因为每个专业有每个专业不易之处,能够把专业精神提炼出来,并加入自己的一些感受,在考场上一定会给人带来一种冲击,因为这份感情是真的,你说的话是可信的,甚至你的眼神、你的动作、你的气场都会被这份专业所熏陶。

“看家”秘诀告诉你们了,剩下的只有两个字——践行。

从现在开始,总结你的专业精神,并且提炼一个行业领域的典范人物,将故事凝练在半分钟以内,脱口而出反复训练,作为你综合分析题必答的一块内容。经过大量的训练,你会发现,其实任何问题都可以说,只要你扣题,能够自圆其说。

(3) 点赞地方政府。这个方法需要谨慎使用。很多考生会误解为歌功颂德,还有很多

考生根本不知道如何说到点上,不是内心的有感而发不建议使用。曾经有位参加遴选市委组织部的朋友和我分享了他的困惑。他有工作经历,逻辑表达强,而且对事物有自己独到的见解,就是不知道如何说实,如何举例。经过几道题的磨合我发现他的问题在于空讲理,逻辑是没问题的,但总感觉干巴巴的,听起来没问题但不讨巧。

因为他是县委办公室信息科的科长,每日报送县委主要领导参阅信息,里面有大量地方乡镇的工作信息和部门单位的经验做法,因常年接触,他可以随意地点出一个单位的亮点工作。

于是建议他总结三类工作经验,主要分为三种情形。

第一类是民生类,在遇到能够联系为人民服务,政府与群众关系上可以用,他可以随口说出县委正在建设6000平方米的集信访、办事、行政审批于一体的群众服务中心,确保群众只进一扇门,只需跑一次;第二类是创新类,他想起了某镇委打造时间银行,发动群众参加志愿活动,并将相应的计分记录在智能机器里,后期可以通过积分兑换相应的服务,因为创新举措,让全镇300余名志愿者常年服务,并获得全市服务领域创新案例三等奖;第三类是发展类,更是他的擅长,当地发改局牵头负责5个经济指标,今年以来经济发展全市排名前列,特别是项目建设,新乐购等商圈开工,解决了很多群众购物难题,给县里经济带来极大发展。我们反复敲定20余个例子,最终把这三个内容作为必答内容。

最后市委组织部遴选题是这样出的:你认为干部执行力是什么?你怎么做到事事有回音、件件有落实?

他在面试考场答题的时候,直接将这三类融为一体,答得考官拍案惊奇,成绩全市第一。他是这样表述的:

作为一名干部,执行就是天职,就像军人要保护祖国,医生要治病救人,教师要教书育人一样,能否把任务完成,直接检验了干部合格不合格,优秀不优秀。当前,县里组建6000平方米的群众服务中心,涉及内网、外网和行政人员整合,打破局限需要攻坚,更需要执行;某某镇探索建立时间银行机制,以积分换信任,只有将机制执行到底才能延续志愿氛围;我们县域经济在全市争三保二抢第一也正是1700名干部踏实肯干、坚决执行所换来的,我想每名干部在组织的带领下,勇扛红旗勇争第一,把小事干好干到极致,干到无能为力,一定能为全市发展贡献力量,也在执行中诠释人生价值……

因为全市的遴选,从考生到考官都是体制内的干部,而且都是核心部门的干部,能够点出工作,毫无疑问是加分的,是体现功底的,是能够振奋人心的,是能够让考官记住的,是能够区别于大部分言之无物的考生的。相信看这篇文章的考生大部分应该是小白,多数来自刚刚毕业不久的应届大学生,你们无法直接效仿,但不要忘了,政府最有曝光度。如果你报考的是当地公务员,不妨提前准备一个令你印象最深的市级惠民工程,在你想举担当作为,想举实干惠民例子时,完全可以灵活使用。一是考官能懂,二是能体现你的独特性和用心程度。记住那句话,公务员面试是考官在寻找最熟悉的陌生人。

四、写在最后

当你理解了以上内容,哪怕是其中的一到两个小技巧,并且每次都能实践,经历足够

多的次数,你就能完成从量到质的积累,上升到另一个答题境界。在践行这些之前,我还要告诉大家一个技巧,那就是答任何题,在保证时间够用的基础上,先去掉最先想到的内容和观点。为什么?因为初期水平,特别是参加过所谓大机构培训的考生,已经趋于考生平均水准,这种水准的考生越努力,效率越高,越无法脱离模板。这个去掉第一直觉的方法,很明显会让你避开大部分人要答的内容,而恰恰这部分内容是考官听了太多遍而最不想听的内容。若你能够另辟蹊径,那你的内容一定是具有辨识度的,是足够让考官为之一振的。

当然,这是一个循序渐进的过程,起初很多考生能说出来就不错了,更别说去掉本有的观点。不要心急,你总有一天会因为反复的训练,大脑也受到训练,轻松地想到数个观点,最后再择优作答,透彻分析,以区别普通考生,实现最终翻盘。

请理解后反复实践,这是弯道超车的机会,这是战胜80%对手的机会,这是改变命运的机会,且行且珍惜。

去模板化是公考路上战胜大部分考生、翻盘逆袭的关键,建议大家花半个月时间,至少读三遍,并对我提的要求一一践行,半个月后回头再看,相信你已经走在破茧成蝶的路上,早晚有一日能羽化成蝶,焕发夺目耀眼的光彩。

宏观把握面试题目本身 ——打好反套路组合拳

对于很多考生而言,“去套路化”就像一个魔咒,贯穿备考始终。一开始,我们迫不及待地学习套路,通过系统班的课程,了解公考面试的基本题型、基本破题方法;通过背诵素材,让自己能开口说话;经过一段时间的积累、练习,基本可以流畅答题。但随着备考的继续深入,才发现更大的难题出现在眼前:发挥过于稳定,总是答不出新意,发挥又不稳定,总把题目答偏。

为什么会这样呢?从我个人的教学经验看,这两个问题总是相伴而生。产生的根源在于太依赖套路,既轻看了题目,也小看了自己。其实,能够进入面试环节的考生,学习能力和文字功底都不差,经过一段时间的突击学习,对面试考题也有了基本的认识。这个时候想要更进一步,还需要返璞归真,多一些对面试本身的把握,多一些自己的思考。接下来,向大家分享一下我的破解思路。

面试,题目是载体,能力测试是目的。在面试中,我们倾向于将题目分为很多种,如综合分析题、组织管理题、人际沟通题等。但其实,各类型的题目都只是形式,是一个放在我们面前的素材,大多以问题的形式呈现。而考生就是通过答题来展示自己分析、解决、防范问题的思路。面试的目的不仅仅是把题目流畅答完,还要借由答题展示自己的分析能力、危机处理能力、人际沟通能力。因此,面试的主角只有两方——考生与考官。作为考生需要通过答题来赢得考官的认同,获取高分。从这个角度说,你要使自己的答题水平更稳定,就要始终贯彻问题意识,宏观把握题目本身,看到问题的本质,找到解决问题的方案,使自己的答案体现个人的独立思考。

下面从两道真题入手,说一说如何把握题目本身,实现答题水平的飞跃。

一、社会现象题

非常之年,非常成就。2020年,以习近平同志为核心的党中央,团结带领亿万人民奋勇拼搏,交出了一份人民满意、世界瞩目、可以载入史册的答卷。习近平总书记在多个重要场合用“极不平凡”这一关键词来表现这一年。请你结合实际。谈谈对“极不平凡”的理解和认识。(2021年,江苏省)

第一,回归题目本身,想想它在“问什么”。唯有如此,我们才能做到“切题”。我们总说社会现象题难答,难在哪里呢?难在出题人的疑问总是包裹着一层“现象”的外壳,他抛出的问题也总是“怎么看”“怎么理解”,需要我们在答题的时候,阐述自己看待这个问题时的系统思路,需要一定的思辨与联想,并不像组织管理题、人际沟通题那样,从怎么干入手,就事论事(事实上,要答好组织管理题和人际沟通题,也不能用这样单薄的思路)。而我们总是被外壳和自己学的套路迷住了双眼。尤其以领导人讲话为例,它应该是社会现象题中套路化、模板化最严重的板块了。

很多考生看到这类题目,立马就开始想如何套用之前积累过的知识点,按照已经重复利用过无数次的套路,轻车熟路地整理出一条思路——表态+字面解释+套用亮点。但这样回答的结果不尽如人意,在前期表态时,因为思考得未必全面,所答的点就未必全面(即使是充分思考也很难全面),提出的观点总是一句套话,如“习近平总书记这句话是对2020年的精要概括,高屋建瓴地对去年的经历做了总结,我深有同感”,在考官看来会有考生偏题之感。同时,这种切题方式,也容易导致后期字面解释的展开逻辑不够清晰。“‘不平凡’是指2020年挑战与成绩的不同寻常(简单解释),2020年新冠肺炎疫情突袭,又恰逢脱贫攻坚决战决胜之年,任务艰巨,极具挑战性,但当此危局,我们还是取得了新冠肺炎疫情抗击的基本胜利,实现了八千万贫困人口的脱贫,究其原因在于人民初心、制度优势、科技赋能、个人奋斗。征途漫漫,现有成就不代表此后辉煌,随着2021年的到来,我们也会有新的挑战 and 新的目标,我相信,只要我们能始终发挥好服务人民的孺子牛精神、创新发展的拓荒牛精神、艰苦奋斗的老黄牛精神,就一定能不断向前。”这种答题方式其实也是有内容的,我们也不能说答错了,但这种结构与思路,平平无奇,切题不深,欠缺新意,泯然众人,很难打动考官。

我认为,要答好这样的题,首先要做的就是忘掉模板。像张无忌一样,把所有的招数暂且归零,从题目本身入手,方能无招胜有招,直击靶心。仔细看这道题,不难看出,它问的是“习近平总书记为什么说2020年极不平凡,如何理解极不平凡”。从这个问题里,我们可以抓住关键词:习近平总书记、2020年、极不平凡。问题的把握、关键词的寻找是重中之重,找准问题,以这个问题为引,才能保证我们切题而不是偏题;找全关键词,以关键词为点,才能保证我们全面而不漏点,在大家知识积累类似的情况下,能够短时间对一个点很深入挖掘的是少数,唯有全面,才能保证后期论述充分、有话可说、有加分点可亮。

第二,从问题入手,想想过去“为什么”。了解题目在问什么之后,我们需要追根溯源,考虑清楚为什么,才能够使自己的答题有思路、有层次。习近平总书记是国家领导人,所作发言纵览大局,能否准确地领会,能够从侧面反映出考生的政治意识、大局意识和执行力(不理

解谈何贯彻)。要理解领导人讲话的内涵,就需要从特定的历史背景出发,考虑为什么这么说。就像这道题,2020年为什么极不平凡呢?从历史事件来说,2020年是有大挑战的一年,也是具有历史性突破的一年,这一年我们既取得了新冠肺炎疫情攻坚的阶段性胜利,实现了经济发展这边风景独好,走出了“中国经验”;又取得了脱贫攻坚的决战决胜,创下了全面脱贫的世界性奇迹,体现了中国的制度优势;年底嫦娥五号载土归来,为我们航天事业发展、科技强国战略奏响乐章……以上罗列的都是我们遭遇的不平凡挑战,取得的不凡业绩,再深入思考,为什么我们能铸造这种不平凡呢?在制度层面,这体现了我们的制度优势,也是我们中央的高明决策部署取得的成绩。在国家层面,是因为我们始终坚持以人民为中心的发展观,在新冠肺炎疫情抗击之初就把人民的生命安全和身体健康放在首位;不因为遭遇困难而放慢对困难群众帮扶的脚步,始终坚持脱贫路上一个不落下;是因为我们始终坚持科技兴国战略,唯有不断提升科技实力,才能避免被卡脖子,真正站起来、强起来。在个人层面,是因为我们每个人都了不起,每个平凡人都不平凡,大家始终团结在一起,坚持奋斗、不怕困难……这样以问题为引,联系实际,从生活实际出发,就能够使我们很自然地在答题时用上我们积累的时事背景、素材和例子,很紧密地与题目契合起来,并且也十分有逻辑,鲜活、有自己的思考,且脱离套路。

第三,以问题为引,想想以后“怎么办”。但凡社会现象题,要落到实处,使那些人民理念、奋斗、坚持的常见点接地气,我们需要点一点该怎么做。很多同学总觉得一谈到怎么做,就容易千篇一律,所以喜欢在这个方面一笔带过,而更侧重将论述重点放在分析上,其实这是不对的。论述要鲜活,重在与时事相结合,重在有层次;对策要接地气,重在有细节,重在生活的代入感。在具体题目到手前,没有人能够预知自己到底是能先找到论述的灵感,还是找到对策的思路,所以我认为,在前期练习时,两者都不能放松。就像“极不平凡”这道题,谈及怎么办,就像是年终总结之际,谈未来的规划。这样一说,我想每位考生都是有所感悟的。时代是出卷人,我们是答卷人,人民是评卷人。在2020年,我们面临诸多不平凡的挑战,通过多措并举、多方协力,取得了不平凡的成绩。那么,在未来的2021年,我们又该如何继续这种不平凡,百尺竿头更进一步呢?我想,我们的政府会继续保持紧迫感和风险意识不断向前,将人民初心镌刻进迎面而来的新挑战和新危机中,争取让民众尽快摘下口罩,与世界各国携手打赢新冠肺炎疫情反击战,在新冠肺炎疫情抗击的同时,把稳经济发展的大盘,坚持科技强国,促进我国经济的高质量发展。同时,对我们个人而言,也是征途漫漫,唯有奋斗。我们每个人都是国家富强、民族复兴路途中的小石子,需要我们能够将小我融入大我,在经济发展和时代大潮中紧随号召,找准自己的定位,发挥好自己的专业特长和性格优势,既可以是乡村振兴中的一名新型农民,为产业发展发光发热,更可以是“放管服”改革中的一颗小小“螺丝钉”,做好日常服务工作,默默奉献力量,也可以是融入新经济格局中的一名小小“白领”,做好日常工作,为社会主义事业发展添砖加瓦……通常,对策分析的逻辑非常简单,与原因论述里的层次相对应即可,比如,本题中的原因论述仅涉及政府与个人两个层次,那在对策分析里也对应这两个层次就可以。当然,我们在其他的对策分析中,经常会引入企业、科技等主体,考生可以按照自己的积累和灵感展开,但不管是按照主体还是按照办事程序等思路展开,一定要保证逻辑清晰,分点明确,不糅杂;每个点的论述要落到实处,既要与题目相关,又要与实际生活贴合。

二、情景模拟题

某市电视台与执法部门联合执法,“现场执法直播”节目,受到广泛关注。在“交警临检”直播现场,一位涉嫌酒驾的司机坚称,如果继续直播,就拒绝接受检查,并与电视台工作人员发生激烈争执。如果你是现场执法交警,此时会与相关人员说些什么,请现场模拟。(2021年,江苏省)

这道题乍一入眼,最典型的色彩是应急应变,但如果考生循常规思路,按照“情绪安抚、现场控制—晓之以理—诱之以利—表态、总结”答题,就很容易落入俗套,也很容易落入考题的圈套之中。毕竟在一开始,酒驾司机与电视台工作人员产生争执,为了控制现场,你该如何控制现场、安抚情绪呢?是对司机表示理解,请记者暂缓录制吗?请看清楚背景,这是一场执法直播,考验的是执法人员的控场能力,如果一开始就为了帮助司机下台而转换镜头,那是否会让观众对执法人员的能力产生怀疑,又是否会助长抗拒执法的不正之风?但如果不是这么做,具体又该怎么有效控场和情绪安抚?这样狭隘地从程序目的入手,会有答题卡壳的危险,如果仅从字面理解这道题,把它简单看作交警与司机、记者之间的执法冲突,很容易导致紧随其后的明法说理不生动,情绪引导欠缺施展空间,表态总结过于空泛,找不全需要照顾到的主体,也会忽视这道题的“直播”背景,使自己的得分档次断崖式下降。

结合考官题本和模拟题答题注意事项,这道题破题思路如下。

一是能分清轻重缓急,处置得当。例如,先让电视台工作人员中止直播,后安抚双方情绪,防止事态扩大;同时,请求同事协助保障交通顺畅;最终要履行自身职责,依法对司机是否酒驾进行检查等。二是沟通对象考虑全面。沟通内容恰当,态度诚恳,说服力强。例如,向司机解释直播的目的和意义,明确指出直播不是司机拒绝执法检查的正当理由;在取得司机同意后,要求电视台工作人员对其形象做技术处理,然后继续直播;劝离围观群众等。三是角色定位准确,符合执法程序,现场拟真性强。

经过与考官的交流,我们了解到考场上此题作答时的常见问题如下。

常见问题1:只和司机沟通,未和电视台工作人员沟通(题干明确要求与相关人员说些什么)。

常见问题2:想当然地认为对方已经酒驾。

常见问题3:一上来就批评人,讲道理;盛气凌人,说“不要推三阻四,你没有任何理由”。

常见问题4:考生未想到请同事协助保障交通顺畅,全是个人英雄主义。

常见问题5:开头、结尾有废话。例如,将由我来作答、各位考官辛苦了等。

常见问题6:答题结束后,没有说“答题完毕”,让考官以为卡壳了。

那么,这道题到底应该怎么答?我们还是应该从题目入手,从具体情境考虑。

第一,代入题眼,明晰“问题是什么”。这道现场模拟题非常具有江苏特色,既是人际沟通题,需要你代入公职人员的角色,与群众得体沟通;又是应急应变题,面对行政相对人的逆反情绪,要在推行既定规则的同时,获得相对人的认可、遵从,又要产生良好的社会效果;同时,又会涉及部分组织管理题的内容,直接切入一项行政活动的组织,需要灵活体现事中和事后部分。在这道题中,我们要找到问题是什么,需要抓住的关键词主要是“人”和“事”,即我们是什么人、面对什么人、要做什么事。为考生设定的角色是“交警”,所需面对的群众角

色很多——涉嫌酒驾的行政相对人、酒驾司机的家人(第三人)、电台工作人员(行政辅助人员)、观众(可能的社会影响)。若使此次查酒驾的直播活动顺利进行下去,就要取得行政辅助人员的帮助,使行政相对人的配合、第三人理解,才能达到良好的社会教化效果。随着时间推移,现在的面试题综合性越来越强,因此在审题时,我们并不能以“现场模拟”“组织管理”这样的单一题型来自我限定。唯有以问题意识切入,从人物、事件、目的等要素上,充分挖掘题目的着力点,才能使答案更加立体、全面、完善。

第二,着眼题本,考虑“问题因何而生”。现象分析题通过由浅入深的逻辑层次来体现思想深度;而非现象分析题则是通过寻找问题根源,梳理出循序渐进的办事顺序来体现办事逻辑,如此反映出你会办事。像这道模拟题,为什么情况复杂,要如何利用现有资源,有条不紊地应对好紧急状况?我们可以代入现实情境理解:最直接的矛盾是酒驾司机(行政相对人),根据题干提示,他因为直播检查而产生了抗拒心理,为什么会抗拒?现实生活中,我们也会因为遭遇抽查而惊慌,会因为自身处于大荧幕下而抗拒,既可能担心隐私泄露,也可能是做贼心虚,第一反应总是拒绝,希望通过拒绝蒙混过关。要解决这种问题,就需要我们做好解释工作,检查本身是合法的,公民也有配合义务,还要与电视台工作人员配合好,解决司机的顾虑;其次,执法现场的第三人我们也要考虑到、照顾好,同车家属的情绪我们要有效安抚,最好取得他们的支持,让酒驾司机有所顾虑,也有所安慰;最后,观众朋友是我们必须要考虑到的,虽然题干中没有直接点出,但既然是直播,直播本身的宣传效果就是我们要想到的,必须要有所互动。以上三点,由近及远,以小见大,循序渐进,使答案呈现具有层层递进感,合乎日常办事逻辑。在答题过程中,也应该如此,不仅要全面地挖掘题点,还需要结合我们的生活工作经验,将这些矛盾点自然地融入我们的答题逻辑之中。

第三,结合实践,充分阐释“事情怎么做”。在现象分析题中,我们会有“分析”与“对策”之争,综合考虑答题时间,难免需要有所侧重。但非社会现象题则不一样,对策无疑是答案的主干。在这类题目中,答好对策的关键在于“细”。唯有展示细节,才能具体生动,针对性地回应题干中的问题矛盾,体现自己的独到思考和处事能力。像这道题,我们要深入查酒驾这件事作答,以上文梳理出的矛盾点和应对顺序为指引,逐层充实应对方法,再结合“模拟”要求,以交警的口吻娓娓道来:“这位司机朋友您好,我是交警支队的民警,这是我的警号及警官证,请您查看。请您先跟随我的手势把车停到这边来,不要影响后面车辆检查及通行。您的心情我理解,虽然未必饮酒,但想到要在镜头下测试,总是有点紧张和担忧。但请您放心,我们这位记者朋友已经调试好了设备,会对直播进行技术处理,对您和您的家人,包括车牌号码进行打码,一定保护好您的隐私。隐私问题我跟你解释了,请您配合我们执法,否则将依法对您采取警告并采取相应强制措施。您看您的孩子也在车上,我相信,您一定也希望给您的孩子做一个好榜样,展示出您遵守规则、负责任的父亲形象。好的,小王,过来给这位大哥做一下酒精测试。”

(转向另一位考官)“记者朋友您好,刚刚我已经同那位司机朋友沟通过了,您这边也平复一下心情,毕竟大家出来做这次现场直播查酒驾的活动,初衷也是为了向广大市民朋友做好普法宣传,相信您也会以大局为重。”

(转回主考官)“在这里,我也想提醒一下我们的观众朋友,安全无小事,喝酒不开车,开车不喝酒,请大家一定要遵守相关驾驶规则。开车遇到酒驾检查时,也请务必配合我们进行相关检查,这既是对自身安全的负责,也是对家庭的负责和公共安全的负责。谢谢。考生模拟结束。”

要答好情景模拟题,代入感非常重要,要贯穿始终,不仅在审题时要迅速进入角色,在组

织答案和具体答题时,尤其要具有这种代入感,才能保证我们所做的分析、所提出的对策有针对性,而不是普适性的套路,这样才能体现我们的真诚,达到打动考官的目的。

最后,希望大家能够大胆放下“套路”铠甲,重复练习!无论是综合分析题还是组织管理题或其他题型,本质上都是一个事件中包含多个待回应的问题,而面试就是考查考生能不能妥善地应对这些问题。只要考生按照以上的思路,放下自己前段时间积累的套路,从题目本身入手,相信自己的感觉,想想它到底在问什么?从时间的脉络、从事情发生的前中后角度想想,为什么会在这样的时间点做出这样的评价?为什么会产生这样的社会现象?在探讨原因之后,再想一想,为了后续的美好生活,我们该怎样延续美好,避免弯路?反复练习,找到自己的答题思路,你一定能够找到更广阔的答题天地。这才是你自己的答案!

公务员面试怎么打动考官取得高分(流程篇)

公务员考试在某种程度上就是千军万马过独木桥的过程,这一点其实从笔试报名就开始了,而面试抽签等同选择了自己的赛道和序号,开启最后的冲刺。如何在众人之中凸显出自己的优势,让面试考官眼前一亮,走向胜利的彼岸,这是很多考生都迫切想知道的答案。网上流传着各种秘诀,有面试考官的建议,有考生的复盘,也有专业培训机构汇总学员心得体会。我认为这里面很多都是比较客观的,当然,也不乏哗众取宠、道听途说的言论。今天,作为过来人和引路人,我想尽量客观公允地向大家分享一下公务员面试的各个流程以及每个流程中要注意的小细节。

一、推门而入,初见惊艳

(一) 外在形象

我要告诉你很残酷的一点,就是在你推门而入的那一刻,你面试分数的起点已经决定了。大家不要惊讶,也不要因此而质疑考官的专业能力。面试考官一般具有多年的机关工作经历,拥有干部人事管理等多方面的工作履历和丰富的选人用人经验,多数担任领导职务。他们是主流价值观的代表人物,识人能力很强,所以目前的面试形式已经做到了最大限度的公平。

很多人把面试与相亲进行类比,我是比较认同的,好比“3分钟约会”这种形式,其实用不了3分钟,有的人就愿意和你深入交流,有的人就直接把你筛选掉了,你认为问题出在哪里呢?有人说现在的社会很浮躁,不去发现你的心灵美,多是以貌取人。我们应该对“以貌取人”有新时代的理解,取的是什么呢?是你外在的清爽,也是内在的精神。你的形象里藏着你走过的路,显现着你的自律。在进门的一瞬间让考官觉得神清气爽,不是说你要有明星那样的惊人美貌,而是说你可以带着自信的步伐、整洁的着装、干练的发型、干净的眼镜等去赴这一场千军万马过独木桥的约。保持考前三天良好的作息,剪个整洁干练的发型,画上精致的淡妆,让你自信地走上战场。如果有得选择,谁不希望自己未来的同事清清爽爽、朝气蓬勃呢?

(二) 合理着装

我见过穿着正红色连衣裙上岸的小姐姐,也见过西装革履成功的小哥哥,总的来说,多

年的经验和实践告诉我们,在正式着装仍是王道的同时,考官们也开始尊重小个性。正装可以换成休闲西装,短裙可以换成过膝裙或者长裙,考生要干练且稳重。有些考生认为裙子不能穿,那是矫枉过正了,我们公安、税务、市场监管等单位的制服都配有长度过膝的裙子。手表、项链、耳环这类首饰能不能戴呢?我建议还是不戴比较稳妥,这些东西都涉及价格和风格等问题,未必能取悦考官,符合考官的审美,得到考官的认同。手表这个计时工具带去候考没问题,但进场的时候就跟你的笔记、素材放在一起吧。一方面,我不认为大家有精力看时间;另一方面,考场都有计时器,部分考场还会有时间提醒。建议大家还是通过平时的练习来提高自己的答题时间的把控能力。面试是招你进来做人民公仆,这就要求你的着装接地气,清清爽爽上阵,展现青春活力的同时能够穿戴整齐去接待群众、参加会议、为民服务。我建议比照新闻中公职人员的着装,给自己配备一套休闲些的面试正装,一定要合身,质量要略好一些。鞋袜、衬衫、领带、皮带大致同理。男生鞋袜以深黑为宜,一般来说黑皮鞋和黑袜搭配更显正式,同时注意领带、皮鞋均应符合整体着装风范,杜绝呈现出五彩斑斓、华而不实之感;女生要避免“恨天高”式样的高跟鞋以防崴脚,也要避免走路时发出巨大声响的鞋子,袜子选择接近肤色、贴合皮肤的。

(三) 提升气场

考生敲门进来以后,走路不要驼背,不要摇晃身体。女生可以借助你舒适范围内的小高跟鞋提升气场,男生也可以用内增高来填补一下身高劣势,既然进了考场就要自信淡定,不要慌张,坚信自己考得全都会,背得全对。坐下来审题作答时,大家也要注意不要驼背。考官的平均年龄四五十岁,你想象下你的父母是不是总在你写作业的时候看你驼背不顺眼?坐凳子的时候坐三分之二,不要坐满,不要贴着靠背,如此会显得很慵懒不重视,也没有精气神;搬开座椅时应轻抬轻放,入座时轻柔和缓,落座后仍需调整与桌子距离时,注意微抬、轻移、慢坐,不可弄得座椅乱响。

(四) 草稿应用

考生在落座后,扫一眼放置在桌上的题本和稿纸,尤其是题本,如斜侧或颠倒放置应迅速调整,使之置于审题的最佳位置。当然如有模糊、显著的缺印或者明显的涂画应当及时报告,考场工作人员会及时调整处理。考生切记,这片刻的检查过程虽短,却是规避部分考场风险的必要之举,一来这是在计时前的环节,不会计入考试时间,二来防人之心不可无,如题本存在严重的涂画更改,被发现后是可以列入违规事项的,所以大家一定不可小视此环节。需要提醒的是,如果题本是盖着的,考生则要待主考官口述考场规则或者允许翻开后,方可检查,此后如发现题本问题,务必沉着冷静,示意考场工作人员。接下来便是看题目和打草稿环节,此时请大方一点。大型晚会主持人也会看提词卡,看得很自然,并不会让人觉得不适,可以借鉴学习一下。

打草稿无须面面俱到,一个前后衔接的框架加上脑海中那些早已储备的高频词汇,外加审题时灵机一动闪现的亮点条目,这样一组合便已是丰富多彩的血肉之躯了。接着通过语言有效的修饰,清晰地表达,让思路跃然纸上,实现了从量变到质变的转化和飞跃。当然,有些题目,比如情景模拟注明站立回答,那你草稿就要少写几个字,或者不写,做到让简明扼要的思路深耕脑海,逻辑顺序自然地通过语言演绎,不要想着站着看草稿了,要像脱稿演讲一

样,把自己的风采展示出来。

二、力求新颖,一鸣惊人

进入答题环节,在有效的作答时间里,如何唤醒考官的耳朵?要知道这一天你只需要参加这一场考试,但考官要听几十个人回答同样的试题,换位思考,这对考官来说真的很辛苦。想要让耳朵和身体都很疲惫的他们对你的答题产生兴趣,竖起耳朵来听你说话,这是需要技巧的。

(一) 调整好语音、语调、语速

在最近几年很红的《中国好声音》节目里,歌声一起就能让导师转身的人就是天赋异禀的歌手,同样在公务员面试中,你的普通话可以没有播音员标准,但一定要让人听得懂,声音可以响亮一些,保证每一个考官能够听清。有些考生平时交流没问题,一到答题声带紧张得好像在锯二胡,这个毛病一定要改掉,否则考官不是在听你展示自己,而是在受罪,谈何高分?答题时语调适中,语速要有急有缓,说到自己有见地的地方、得意的地方可以重点突出一下,切不可让考官听不到你想说的重点。复习备考的时候可以对着镜子答题练一练表情,再开启录音回放,自己去听一听语音、语调、语速有没有让人觉得不舒服的地方。另外,用语一定要改掉“嗯”“呃”“这个”之类的口头语,正常断句即可,这都是可以通过上课练习和自己答题复盘纠正的。

(二) 抓住开头黄金三分钟

我们带过的学生中有几位气场很强,答题也很有水平,但正因为他们看问题角度多、回答内容很丰富,在考场上出现了答题超时被计时员叫停的情况,按照某些公考培训机构的说法——“公考面试超时必败”。这种情形是不是被判了“死刑”呢?并非如此,这几位考生在超时情况下仍然成功上岸,甚至有考生夺得了全场第一,可见在有限的面试时间里,开头几分钟尤为重要。特别是第一题,如果你能在这黄金三分钟里展示自己的条理清晰、角度多样、内容新颖,那基本就稳了。建议大家去看一下中央电视台的主持人大赛,看看优秀的主持人是如何依靠两三分钟的演讲调动观众的兴趣,吸引观众的目光。他们或是从身边的点滴小事说起侃侃而谈,由细微之处见真章;或是面对题目中的冲突与矛盾毫不回避,迎难而上,剖析问题入木三分,解决问题脚踏实地……这些学过来用到我们面试中尤其是第一题中,往往就是画龙点睛,一招就奠定你在考官心中出类拔萃的印象。

第一题若是遇到综合分析社会现象题,我们可以用感性化开头。例如,2019年浙江省考面试题“现在人们普遍焦虑,社会上焦虑现象较为普遍,你怎么评价”,很多考生上来就一顿套路去复述题干、分析原因、给出对策。但其实,你可以试着这样回答:

十几岁时等高考揭榜彻夜难眠,二十几岁时准备工作面试辗转反侧,如履薄冰,三十几岁时坐着中介的小电驴走街串巷看老破小“压力山大”,四十几岁升职压力、孩子升学问题令人宵衣旰食,五十几岁曾经伟岸的父母突然佝偻了背,陪护需求让人分身乏术。各个年龄层有不同的压力,社会上焦虑现象越来越普遍。究其原因……

回答第一题也可以是紧扣题干,玩出花样,这样感性的开头与其他考生的泛泛而谈显出

差距。例如,2021年山东省公安系统面试真题:“习近平总书记曾引用:‘君子挟才以为善,小人挟才以为恶。挟才以为善者,善无不至矣;挟才以为恶者,恶亦无不至矣。’^①谈谈你对这句话的理解。”这道题就是领导人讲话题,大部分考生都是分析这句话的含义、背景、对策,怎么做到新颖呢?我们可以紧扣题干,给你的对策加上巧妙的帽子,不仅高大上,还自成逻辑——为了避免出现“小人挟才以为恶”,为了滋生更多“君子挟才以为善”,我认为要从以下几个方面入手:一是选人用人必须把好政治关,让小人进不来;二是选人用人必须加强党的领导,让德行有人管;三是选人用人必须从严加强监督,让君子不变坏。

这些感性化开头、紧扣题干玩出花样的做法比较费时间,在面试时如果是一套题目一起看题和打草稿,完全可以给第一题分配50%的时间,用上这些技巧,力求一鸣惊人!

(三) 不要只顾自己答题,注意与考官互动

在你侃侃而谈时,考官的眼神、表情、抬头的动作就是给你的回应,要善于抓住这些回应,并对这些回应予以反馈——自然地对话,接受对方的回应。如果某个考官抬头或者带着笑看你,那就是他对你的答题内容、对你这个人感兴趣,那你可以给予回应,坚定有力地回看。若是他低头提笔记录,那么眼神要大方地兼顾其他考官,尤其是主考官,要给予最多的关注。备考阶段可以先学会和镜子里的自己互动,勇敢面对真实的自己,通过每天对着镜子的训练,找到自己的最佳状态和语气语调,然后再和家人、考友面对面地训练,这样才能真正打开自己,抛弃自己答题的羞涩,真正做到在考场如入无人之境,游刃有余。但要提醒大家的是,面试是一场严肃的考试,不是说相声,切忌抖包袱,自以为是的幽默不可取,尤其是在结构化小组面试的点评时笑场真的很失态,每年也有不少考生在这里栽跟头。你答题时面带微笑是自信,你点评他人时笑场会让人觉得不尊重,很轻浮,这就和考官要选拔要求稳重的、能做实事的人才形象相去甚远。值得注意的是,考生还需要做到对于考官释放“负能量”放平心态。或许你答题时见到的考官双臂交叉、眉眼紧锁、似有不满,甚至午后场或者傍晚场,眼神迷离者亦有之,此时答题的考生要做到的是流畅自然的答题,即便单向互动也要释放能量,要深信你应付自如的正能量的传递,真诚的眼神沟通不一定能改变他们的表情,但一定能直击他们的心灵。

(四) 重点在前,态度明显

掌握这些技巧后还要记得答题时把自己的亮点和重点放在前面,不需要藏着掖着,单刀直入,不要让考官去猜测你的想法。例如,回答综合分析题“关于……的现象,你怎么看”,可以用感性化开头迅速切入题干,明确表明自己的观点,再去说这个现象出现的背景、原因、优点、缺陷、对策,不要说很多也没告诉考官你到底怎么看。考场上的时间非常宝贵,那么多考官坐在那里,不是跟你玩猜谜游戏。他们想等的是一个能在基层扎根的奋斗者,是一个能为群众解决难题的服务者,是一个能融入单位集体、适应体制生活的年轻人,所以在有限的答题时间里,一定要展示自己的公仆意识和角色站位,一定要比别人看得更远,做得更细,才能走向成功的彼岸。

^① 《【每日一习话】君子挟才以为善,小人挟才以为恶》,央广网(2019-08-12) http://news.cnr.cn/native/gd/20190812/t20190812_524727224.shtml

三、打破僵局,个性化发挥

考官想知道的是你是不是有文化,你在生活中是不是能做一个有心人,你在遇到问题时是不是能切实解决难题,做到应急应变。如何在答题中将自己的内在能力展示给考官,是至关重要的。这就需要在平时的练习中多思考真题,出题人想通过这个题目考查考生哪方面的能力,要透过现象看到本质。

很多人觉得面试就是进场把自己背好的素材和金句像炸药一样扔出来,生怕忘记了哪个就吃亏了。其实你答题时一定要有效输出,不切题的素材和金句不要出现,不要重复自己答过的内容。腹有诗书气自华,答题时间不要太满,给人一种信手拈来的感觉,这样会给考官一种感觉:你不是只会这么多,但恰好这个社会现象或者应急应变你遇到过、思考过,能够正确地分析评判,解决问题。

在这里给大家重点说说个性化发挥。很多人怕培训班把自己模式化,其实模式化是一个靠老师带领改掉共性毛病,从而达到平均分的过程。去模式化就是回归本真,在答题的对立统一中结合你报考的岗位和个人特色提升答题技巧、努力获取高分的第二个冲刺过程。

(一) 日常积累小技巧

去模式化可以靠自己的日常积累,这听起来很空,但其实落实起来很简单:报考单位的官网和公众号关注了吗?官网和公众号上的文章阅读了吗?是不是可以了解一下报考单位平时的动态,在做什么,在宣传什么政策,有哪些先进的做法,有亮点的是不是考虑背一背?如果能在考场上灵活运用并呈现出来,那就比别人多了一些胜算。你所报考地区有哪些特色产业、模范典型事迹和人物,甚至有哪些突出问题,下一步有什么发展意见和建议,是不是可以在学习强国 App 上关注一下这个地方频道,有意识地去积累这些素材?国家在做些什么,政府在做些什么,公务员在忙什么,百姓在关心什么?是不是可以将打游戏、聊微信的时间拿过来听听新闻,看看《半月谈》,向你身边的公务员群体讨教?

(二) 靠内行人带领

你报班了吗?报的班师资如何?是照本宣科却自己都考不上公务员的毕业生,还是报考系统的资深公职人员,或者有考官经验的打分者?跟着你的引路人培养公仆思维,提前学习怎么融入这个群体,怎么开展系统内的学习,怎么举办系统内的活动,怎么应对群众的投诉拉横幅……按流程套路化答题大家都能做到,那你怎么比别人多走一步?我带的考生中有一位给我留下了深刻的印象。她报考的是广东税务,在准备面试的过程中她把新华社、人民日报、新闻网、国家税务总局公众号置顶,卸载了一切娱乐软件,每天都看这些公众号和学习强国。对于便民春风行动、减税降费、税宣活动,她如数家珍。她能针对税率改革说半个小时,而大多数考生连中国的税种都说不上来,增值税是什么都不知道,这怎么去一起竞争?在面试培训的后期我给她找了一个税务工作的朋友帮她拔高讲解税务政策、对策,让她认识了纳税服务,了解了稽查查案,学会了很多内行专用名词,最后也完美地用在了考试的那一天。这是培训,但这更是反套路、反模式,所以培训与模式化不可画上等号。

（三）去模式化关键在于创新

建议大家分类型学完各种题型后，灵活地运用那些答题公式，多去练习一些杂糅题型，这样你才能创新思路、创新形式、创新内容。练成这个技能以后即使不遇到杂糅题型，你也能多角度、多思路作答，这就是创新。我们可以看到近两年各省出的题越来越切合实际，如果我们把考题想象成实际工作，面对的问题就不那么单一。

（1）组织计划题里面套着人际关系的弯弯绕绕，例如 2021 年江苏省考真题：

小张最近很忙，领导交给他一个基层工作的任务，他利用手头原有资料形成一个报告，领导看后不满意让他修改，然后小张就近调研了一家基层单位形成了报告，领导还是不满意，现在领导派小李协助小张完成此项工作，如果你是小李你怎么做？

作为小李，你完成这项工作不是组织计划题里面简单地前期调研、开展工作、后期总结，而是第一步要分别向领导和小张了解这项工作的工作要求和现有的资料报告等工作进度，为之后开展工作奠定基础；第二步积极主动与小张沟通，要知道题干中说的是你配合小张，而不是你自己独立完成或者以你为主完成，特别要告知小张，领导对这项工作的重视和他工作思路的认可，而对于小张最近很忙的情况，如果是工作方面的烦恼你可以尽力帮助，生活方面的也耐心倾听，尽力开导，帮助他以更好的状态投入手头这份工作；第三步开展具体工作，包括分工、调研、寻求派出所和社区街道等基层干部的帮助，实地走访等正常组织计划题的那一套流程；第四步形成工作报告，切记这项工作你是配合者，不可越级汇报，报告完成后先由小张把关，小张认可后再上报领导，也要将基层部门与兄弟单位的帮助禀明领导，看看是否可以进一步合作开展基层工作。这样一套答下来，你才能避开同事小张这个人际关系的雷点。

（2）演讲题里面套着社会现象分析题的站位层次，例如 2021 年山东省考真题：

年轻人的生活往往是热热闹闹的，有的充实丰富，有的鸡飞狗跳。你的生活热闹吗？请谈谈你的生活状态。

“你的生活热闹吗？”就是一个很好的展示自己综合分析能力及个人特长的机会，在讲述自己的热闹生活的同时，更要表达出自己对于当代年轻人生活的观察、思考和感悟。同时，你也要巧妙地在表达自己热闹的同时展示自己的专业特长、业务能力、人际关系处理的优点等。你的热闹可以分为学习方面比学赶超考取资格证书的充实，积极参加实习工作融入体制内的业务经历，再加上热闹生活中与人相处得游刃有余……

（四）去模式化诀窍在于思维体制化

有时候遇到组织计划题，很多培训过的考生答得比较雷同，这时候怎么让考官眼前一亮呢？很简单，就是要看清楚题干，考题中每一个字都是有效信息，切合题干巧妙地将自己对这个具体工作的理解融合进去，细细阐述分几步走，怎么做。例如，2020 年国家市场监督管理总局面试考到“单位组织篮球赛，要求以部门为单位，你怎么组织开展工作？”绝大多数考生都从前期动员、赛事开展和赛后总结三个步骤来说，那我们能出彩的就是结合篮球比赛的特性和市场监督管理局系统特色来答。在前期动员方面结合该单位刚合并不久的现状，由于体系庞大、部门繁杂，宣传的时候不仅可以通过内网、微信群、钉钉群宣传，还可以在职工

食堂和电梯里张贴海报,还要想到前期的准备工作绝不仅仅是宣传,还要去租赁场地,安排裁判,制作有本单位标识的篮球服;在赛事开展方面可以形式多样化,既有专业比赛又有趣味篮球赛,领导干部带头参加,还要照顾到单位前辈们和对篮球不是很在行的部分女同事们,让她们也能参与进来。如果因身体原因不能参赛的同事也可以组织他们加入啦啦队,这样是不是集体荣誉感就有了,参与感就强了?在赛后总结工作上,不要泛泛而谈,而是结合体制内的特色评选出篮球之星、巾帼团队、团结协作优胜部门等,在内网和公众号予以宣传。通过此次比赛发掘一批对篮球有兴趣的同事,组建本单位的篮球兴趣小组和篮球队,在业余时间组织活动,争取日后能与兄弟单位打篮球赛,为单位争光。实际生活中开展系统内体育比赛就是这么一回事,你能说到这个程度,就让考官觉得很亲切,觉得你很懂行,能快速融入体制,自然对你的感觉和其他应届生印象不一样。

说到这里,考试流程也快走完了,离场时记得也要得体,做好以下几个细节:收好推开的桌椅,正确放置草稿纸和题本,套好笔盖,给考官留下有始有终的好印象,然后带着微笑愉快地结束考核,自然地走出考场,让考官感受到你的自信和收获,彼此的情绪是会传染的。如果你觉得这是一次愉快的对话,那么坐在对面的人就不会觉得在那里听你说半天是在浪费彼此的时间。

公务员面试怎么打动考官取得高分(答题篇)

曾经听过两个亲戚探讨公务员面试。

亲戚 A 说:你家儿子肯定没问题啊,长得又高又帅,平时说话也利索,表达能力强,不像我家孩子,天生就内向,形象也一般。

亲戚 B 说:从小孩子就爱说,买一套好点的西服,理个精神一点的发型,希望拿个高分吧。

这也许是上一辈人看待面试的传统观念,他们认为面试取得高分更多的是外在的形象。

真正打动考官取得高分的,绝对离不开答题内容,绕开内容,追求形式,必然惨淡离场。赢得面试,内容为王,内容是取得高分的充分必要条件,任何妄图用形式来掩盖内容的考生,大概率会被淘汰。公务员面试怎么答题才能打动考官取得高分?和大家分享 5 条让考官眼前一亮的答题思路,希望大家仔细品味,多多练习,答出与普通考生不同的内容,从而让人记得住,进而取得高分。

一、回归生活接地气——故事引入法

大家有没有遇到过类似情形,花了几万块钱报了面试机构,花了很大的精力备考,学会了数不胜数的答题模板,内容充实,没有中断,答题一气呵成,但最后成绩却不理想。什么原因导致面试没法得高分?表面来看,因为面试是多人竞争,不答出彩很难脱颖而出,但深层次原因是答案不接地气,表现得像一个没有感情的机器人。

现在,很多考生参加面试辅导班,特别是参加流水线式培训班的考生,从进门敲门的动作,到鞠躬问候的姿态,再到开头结尾、眼神、坐姿等都是一个模样。

虽然答得很充实,但全程听下来,考官没有产生共鸣,你说的和大部分人一样,你的例子

都是居里夫人、爱因斯坦等千篇一律的人物，考官只能给你一个平庸的分数。

当考官听不到任何感情，考生像一个专门为了考试而出来的机器，考官像是和一个机器人一样对话，而不是和一个接地气、来自真实生活的你，他又如何被你吸引打出高分？

分享给大家一个方法，就是故事引入法。通过讲述接地气的故事，或者发生在自己身边的人和事，作为答题的切入。

新冠肺炎疫情，很多公司裁员，有人说裁员是企业为了节省开支，有人说裁员长此以往会更不利于企业发展，对此，你怎么看？

常规答题：各位考官，疫情期间裁员是无奈的举措，会对未来产生一系列影响。一是对个人员工来说，如果从事的是一些很容易被他人或智能化机器替代的工作，就特别容易被不稳定因素影响。二是对于企业来说，这是压缩成本的必然举措，但是要认识到困难是暂时的，如果失去了大量员工，未来可能会面临着招工难，特别是面临招聘熟练工难的困境，所以要用长远思维来对待。三是对政府来说，要稳妥做好“六保”“六稳”工作，加大对失业再就业员工的引导，在高校生毕业就业方面，进行扩招等措施，全面舒缓社会就业难题，最大限度地减少疫情带来的损失。

这是网上搜到的答案，大家觉得这样开头能得高分吗？

很明显，语言太模式化了。

给大家提供一个别具一格的开头方式，以故事开头。讲道理苍白无力，讲故事却可以津津有味。让听了一整天大道理的考官眼前一亮。如果引入一个身边的故事，以接地气的方式答出来，我相信考场的效果一定不同。

示范答题：疫情确实让很多中小企业遭到了损失，读完题我想起了老家的火锅店——辣婆婆，当时人数最多的店上岗员工有300多人。疫情最难的时候春节退订了1000桌，每天算上员工费用，火锅店承担了上万元的亏损。前段时间吃饭，偶然机会我了解到，他家即便如此难，还和员工说：“疫情没什么了不起的，我管你们吃管你们住，别走，我养你们。”当我听见了这些话，确实为之震撼，眼中不禁泛出了泪花。正是凭借着这样的情义，这些员工在疫情恢复后拼命付出，把店的生意当自己的生意，现在这家火锅店恢复了往日的热闹，客流量和服务质量明显地提高。所以，我认为裁员对企业来说是暂时的保命手段，但并不是根本的救命稻草，而留住人心，或者转型发展才是一个企业的核心竞争力。与其我们讨论是否应该裁员，不如担忧疫情后我们的就业结构，这才是最应该关注解决的。我想说以下两点。

第一点，疫情改变了未来企业和个人发展的趋势，也可能带来新的机会。如果你能做一些尝试，锻炼一些新技能，扩大一下自己的影响力，没准会有新的机会在等着你。不管这些与现在的工作是不是相关，都可能带来新的机会。在这个过程中沉淀的能力与影响力是你自己的，别人也拿不走。比如，可以尝试着对网络流量行业进行钻研，类似“带货师”“网课教师”的薪资水平涨了35%，招聘的数量也都直线上涨。如果一些有条件的员工或者感兴趣的大学毕业生能够在这期间积累学习，从事这个行业，未尝不是个好选择。

第二点，对于没能力学习技能，在科技面前是弱势的人群，我们要保护他们，不要让他们本来惨淡的生活雪上加霜。企业面临压力时，低技能劳动者群体往往最先面临失业风险。由于其就业技能有限、经济状况相对脆弱，上述群体的再就业往往难度更大，而且在生活上

更容易陷入贫困。我们政府近年来不断加强失业保险,加大就业援助和最低生活保障工作的目的也正是如此。总之,希望我们在党和政府的带领下,每个人都能找到合适的岗位,发挥自己的价值,攻坚克难,携手前行。

常规答题采用了主体分析法,这种方法不能说好与坏,但一个方法大家都能想到便失去了竞争力;而示范答题是回归工作与生活,言简意赅,有血有肉,没有高大上的词语,有的是平凡生活中的人和事。

人都有社会属性的,当考官听见了熟悉的生活,接地气的语言,不产生共鸣是很难的。所以,面对综合分析题你还需要模板化、套路化去答吗?如果能想到身边的故事,为何不用?有这么加分的技巧,还背什么名言警句?放着超级武器不用,还用什麼红缨枪?

二、爱憎分明敢亮观点——立场鲜明法

近期,我听了一些考生模拟答题,从中发现了普遍现象,一是答题框架太旧,二是观点不鲜明,态度不坚决。以往这样的问题其实是普遍的,但是由于疫情,大家复习备考的时间变长了,随着总练习时间的增加,大家的水平趋于相近,所以以上两个问题越来越普遍。这就导致一个问题,同等竞争下,内卷严重,因此考生需要答得更鲜明,鹤立鸡群,才能提升自己脱颖而出的概率。

几年前培训公务员、事业单位面试,学员能把一个现象分析出个一二三,简单从个体、社会、政府角度提出一些可操作性的对策,就能取得不错的成绩。但竞争体量变了,出题的考官更聪明了,考官评判你是否真正思考过就变得容易了,你出彩都不敢保证你上岸,更何况你平庸。

回归话题,我说得层次清晰,是考场最重要的事,解决了层次就解决了80%的问题。但是一些考生仍习惯用影响、原因、对策三个大层面,每个层面基本都是泛泛而谈,当你说影响的时候,考官已经猜出来你接下来要说什么,毫无新意,毫无期待,就像反复听同样一个笑话,心中只有烦躁,只能给你一个例行公事的分数。

有什么办法能让自己的答案层次鲜明,让论点更坚决,从而展现一个对事物有独到见解的人设?

《曾国藩日记》有一段话:“是夜思作古文之道,布局须有千岩万壑、重峦复嶂之观,不可一览而尽,又不可杂乱无纪。”“不可一览而尽,又不可杂乱无纪”道出了面试答题的精髓。“不可以一览而尽”即把文章比作山峰,一眼望去就望到了尽头,无意境。具体到面试,就是你在选择破题角度的时候,不能切口过大,说一揽子举措,说一揽子分析,将这道题说绝了、说尽了。出现这样的情况,一是绝大多数人没能力,二是会导致面面俱到却说不透。

所以,我分享给大家一个技巧,就是分层要清楚、观点要鲜明。

有一些工作人员,在面对新工作时向领导进行请示,领导批复“按相关规定办理”,一些工作人员表示不明白、不理解,工作推行不下去。对此你怎么看?

这道题,大家会怎么答?

常规答题:这种现象是不好的,影响工作进展。但工作人员应该提前研究,将政策或者周边单位落实情况收集,尽可能地报给领导做参谋决策。领导干部也应该敢于拍板,做

出决定,防止左右摇摆。

其实这类的答法,没说领导对,也没说领导坏,答来答去没解决问题。

而态度鲜明的答案,让考官一听就能感到新鲜,感到与众不同。

示范答题:题目中这种现象大家都不会陌生,除了按规矩办,还有按原则办,看着办等说法,但结果都一样,都是让下级无所适从。

直接亮明观点:让下级无所适从。无所适从这四个字,相当于定了主基调,显示出了你的观点。

我们先想一想,我们基层工作者什么时候会向上级请示,肯定是工作推进遇到了阻力,遇到了困难,如果说工作没有阻力,没有困难,我们只需要按部就班地做,然后定期汇报就可以了。我们之所以去请示,那肯定是遇到了困难,比如对政策吃不透,对自己的做法没有把握,这个时候我们需要的就是上级指导。

这位高分学员最大的亮点,也是最吸引的点,就是有极强的同理心,能够换位思考。从他的答案中不难看出,是将自己带入了题目中的角色,想象当时场景下的心情,让考官身临其境,感同身受,把考官带入了现实的工作场景,与你的立场相同。考官如果有过类似经历,甚至他的领导就是这样,那么你的态度鲜明,既体现了你的敢爱敢恨,又与他建立了某种共鸣。

当然我也很理解一些上级领导,他们说出这样话的无奈,一方面现在工作很繁重,部分领导可以说出现了懒政的态度,他们不能真正地深入基层,去帮基层解决问题。我们经常讲调研,调研其实就是发现问题、解决问题的方式,现在不需要你调研,基层工作者已经把问题送到你的面前,你如果说看着办,那我们只能认为你是懒政的表现。

开头观点鲜明站明了立场,答到中间,话锋一转,没有一下子打死,同样用人之常情的同理心,去理解。

第二点,我们现在各项工作的推进,几乎都是以问责作为考评的,对于上级领导也是如此,如果他们把握不太准就给出了指导,一旦出了问题,面对的就是问责,与其问责不如干脆当甩手掌柜,当个传声筒,直接说一句,看着办,这样的话最起码自己没有直接的责任。

敢于亮出态度,要重点学习这种风格。当然,不是上来就开怼,而是真的分析得有理有据。

但是我想说所有的工作落实都是在一线的,政策要在一线落实,工作要在一线推进。上级的这句按规矩办,让我们的基层工作人员就像林妹妹进贾府一样,缩手缩脚。可是在基层我们才是主角,所以我希望我们的上级领导以后可以少点按规矩办,多点怎么办,和我们的基层工作人员一起把我们的工作共同推进落实好。

最后呼吁,希望所有人共同携手把工作做好,龙头凤尾,不得高分都难,大家要重点学习,建议先模仿答案自己模拟几遍,找到高分答题的感觉和节奏。

客观看待,全面分析,辩证答题,从来不是嘴上说要辩证,而是答题的角度全面,主要体现在内容、体现在角度、体现在感情。所以,大家不要误以为过于绝对,会让人感到偏激。总之,面对考题特别是综合分析题,要开宗明义,亮出你的态度,干脆利落,有理有据,从而脱颖而出。

三、答出细节融入感情——角色互换法

依据我多年的面试教学经验,面试最高境界是与考官产生情感联系,细节要答出同理心,具体而言就是建立人与人之间心灵沟通的桥梁。

白岩松在教大家怎样说话时,讲过这样一个故事,有一位很有名的女指挥家,刚当母亲不久,就被送到苏联音乐学院深造,一去几年回不来。终于熬到毕业,她成为中国第一位在苏联音乐厅指挥歌剧的女指挥家。演出那天,她把孩子的一张笑着的照片,夹在乐谱的最后一页。演奏开始,一章一章,一节一节地往下行进,当最后一个音符结束,在全场长达几分钟的雷鸣般的掌声里,女指挥家一直热泪盈眶地看着乐谱最后一页,照片上的孩子也正笑着看她。

白岩松的这番话非常抓人,让人听了不禁落泪,因为他非常用心地挖掘了其中的一个细节——一张笑着的照片,这个细节寄托了一位母亲对女儿的浓浓思念之情。可见,我们与众人交流时,要想给人留下深刻印象,可以多讲讲具体的事物细节。

白岩松没讲述女指挥家的指挥技巧,也没有说观众的反应,单单为了一张照片铺垫了大量的内容,最后的效果是打动人心的。

同样对于面试也是一个道理——得细节者得天下,有细节者动人心。

细节不仅让你计划组织题出彩,对于综合分析题、人际关系题等一切题型都适用,能够让你脱颖而出,一瞬间触动考官内心。

个人情感元素和细节元素的加入,一方面能够使答题内容更加贴近生活、更显真实;另一方面也能让原本非常平淡无味的僵硬表达顿时变得富有感染力和带动性,让在场的各位考官有种被带入、被感召的心理反应。那么考生如何在答题时适时带入个人的情感呢?我认为最重要的就是做到代入角色,有理解、喜悦或者担忧的情绪。

9月某市政府开通了政府平台,方便公众监督和反映情况。11月某省相继开通了14个试点平台。谈谈你的理解和认识。

常规答题:建立政府监督平台,是便利百姓、拉近百姓与政府间距离的有效措施。首先是加强党风廉政建设的必然形势,开通政府监督平台能够倒逼政府工作人员提升工作效率,增进服务热情。其次,试点是推进工作的有效方式。题目中11月某省陆续开通了平台,可以看出试点工作推进是快速的,这项工作是受到群众欢迎的,具有一定的代表意义。最后,这是作风改变的体现。过去政府部门特别是窗口大厅,常传出“门好进脸难看”的情况,但是我们建立了这样的平台,是将群众满不满意、答不答应摆在核心位置,是交给群众评判评价的按钮键,是推进干部作风提升的有效措施。

那么,带入感情,换位思考的答法是怎样的呢?

示范答题:各位考官,各地陆续开通了政府平台,疏通了群众打分评价的渠道,是一个好现象,我们要鼓励支持,千万不要一竿子打死,给他们扣上形式主义等不好的帽子。毕竟,有改变就是好的,即便是平台推进有这样那样的弊端,我们也需要给政府一定的时间,不断完善,不断优化。对我个人而言,我也通过12345等平台反映过小区停车难的问题,得到了有效的解决。说明我们各地的举措还是很好的。

但我担忧的不是政府部门是否能坚持下去,而是担忧这项工作铺开得太快,以及单位被

强制要求必须建立类似平台。一旦这样便会导致个别地方催生出平台模具,让群众寒了心,失去了设计初心。谈下我的三个看法。

第一点,做好平台的联通。现在各地陆续开通平台已成为趋势,特别是有的地方,城管有综合治理的平台,民生有专门12345平台,人社等窗口有惠民平台,众多的平台仿佛是一个个独立的烟囱,能否打破数据之间的壁垒,让各方的数据融合在一起,让百姓迈过数据鸿沟。唯有如此,才能真正达到惠民的目的。

第二点,监督只是手段不是目的。各类监督平台只是倒逼各类服务提升效率,而真正的目的还是要回归到给老百姓办实事,让老百姓少跑腿。所以,与其在监督平台上下功夫花重金,不如从源头上调研了解群众真正缺什么、急什么、盼什么,把这些搞清楚,针对性地设计,才能够有的放矢,回归最初的目的。

第三点,因地制宜才是好的。题目中说了试点工作,其实就是在某地形成了经验,逐步地向外扩大,像同心圆一样不断地增加覆盖范围。但是这个过程容易出现照搬照抄、东施效颦的做法,这是一定要杜绝制止的。曾经有的中心城区,明明自己没有村,非要跟着上级推广村务监督平台,最后闹成了笑话。所以,无论是什么好的事情,对于地方好的才是好的,对于地方不好的,那就是不好的。千万不要照葫芦画瓢,最后闹出笑话。

机械的答案,冷冰冰的答案是容易想容易说的,但能用平实的语言,担忧的视角,以人该有的情感来真诚地答题是困难的。但当你看到这段文字,你已经意识到建立情感共鸣,剩下就需要你多加练习。

接下来,给大家分享下我个人常用的,放在最后升华主题段子。

(1) 最热的天,我在苞米地里。大学实习,到了山东德州齐河的一个村庄土地确权,需要测量点位,点位就在玉米地之间,简直就是酷刑。玉米比人都高,一株一株地不透风,为了防止伤到皮肤,我们都要穿上长袖和裤子,一钻进去密闭不透风,汗流浹背。地里有各种各样的虫子、蜘蛛,玉米芯上的小绒毛花粉粘在身上,痒得厉害,却不能挠。从南京到一个村庄,我没有云端到深渊的感觉,反而感觉心里很踏实。那段时间很快乐,因为我对工作有了更深刻的认识,这两个字一点不光鲜,意味着大大小小的责任,意味着平凡和坚守,值得把最美青春花在上面。

(2) 初心是最开始的心,小时候的心。小时候看战争片,看到战火纷飞的年代,我就想成为革命战士的一员;上学后我特别喜欢古代史,想重回汉唐,见证鼎盛;中学看到近代史就憋屈,我恨不得回到过去,改变这些。使命就是一个人的责任,就是一个人要做的事。往小了说,作为儿子要孝敬父母,作为父亲,就要照顾儿女,抚养他们长大。往大一点的方面来说,我们要好好工作,承担好责任。往更大的方面说,做正能量的事,感染身边接触的每一个人,让我们的国家更好。

大家可以结合自己经历,对故事进一步梳理、整合,结合适当的主题为我所用。

四、想到别人想不到的——第二层次答题法

面试竞争和什么相似? 通过与企业、群众、商户和政府工作人员的沟通、观察,我发现面试和赚钱很相似,大家面试是为了得到更好的工作,参与竞争性的考试,千百万人过独木桥。

赚钱呢,其实比面试难。当你看到开一个烤串饭店很赚钱时,其他人也发现了,并且别人用的肉很新鲜、佐料也比你好,饭店的地点选得比你中心,你该怎么办呢?现实中做过生意的,有没有一种感觉,就是“如何持续创新保持领先?”

面试也是如此,你看的参考答案别人也看过,你能想到的逻辑,大家都能想到,如何才能高他们一个层次,是每个人从准备面试初期,就必须仔细思考的问题。

下面,我和大家分享一个方法就是第二层次思维答题。这个方法是全网独创,不仅是一个技巧,更考验你的思维深度,小白或新手可以循序渐进地学习、体悟,已经有过丰富经验和阅历的老手可以学习、掌握,反复练习。

这个方法是我看投资领域书籍《投资最重要的事》感悟到的,作者是大名鼎鼎的投资大咖——霍华德·马克斯。他提出了“第二层次思维”的概念,即你的投资目标不是想要达到平均回报水平,你想要的是超越平均水平。因此,你的思维必须比别人更出色,即思考更周密、水平更高。其他投资者也许聪慧、信息灵通并且善于运用计算机,因此你必须找出一种与众不同的优势。你必须想他们所未想,见他们所未见,或者具备他们所不具备的洞察力。

简而言之,你的思维方式必须非比寻常。你的表现要与众不同,你的预期甚至你的答案都必须超出常规思维,这就是对第二层次思维确切的描述。

省发改委发文要求取消工程安装等开口费,但是仍有部分开发商收费,并说是住建局规定的,对此,你怎么看?

第一层次:这是部门之间没有协调沟通好而导致的。

第二层次:表面上可能是部门间没有协同、商议好,但从深层次角度看,这件事口说无凭,不能任凭开发商口说,我们要有理有据,再分析解决。

珠海大桥建设完,有一个钉子户保留其中,有网友说钉子户不对,有网友说政府尊重公民权利,你怎么看?

第一层次:保留钉子户体现了政府以人民为中心的理念,我认为很好地尊重了公民权利。

第二层次:我认为保留钉子户一方面是体现了尊重公民权利,但另一方面也有可能是尊重历史尊重自然,我们建设项目平地而起,往往只能留下星散的原址,保留钉子户反而是对历史最好的尊重。

对于中国式过马路这种现象,谈谈你的看法?

第一层次:我们的法律法规还不够健全,等待信号灯的设置还需要更合理。

第二层次:表面来看是大家的从众心理以及路灯设置方面的问题,但从深层次看,是违法成本比较低,国民素质和精神文明建设的问题。

你和领导一起去参加一个会议,你发现你弄丢了领导的讲话稿,同时你随身携带的计算机并没有备份。你怎么办?

第一层次:我会第一时间回忆路程,以及每一个细节,尽可能地联系路过的站点;联系单

位,看是否能提供往年类似领导讲话的提纲,以备应急之用。

第二层次:弄掉了设备计算机和讲话稿,看似主要问题是能否找到原件,但深层次来看,当务之急,是防止泄露机密,特别是关于意识形态等问题的文件,这些文件若传播出去,容易造成一些隐患和危机。我会第一时间……

有没有找到感觉,高手用的第二层次思维,往往避开简单化的思维,这样能尽可能地让自己一语中的,让考官感到你的思维境界与其他考生不同。

在考场上建议大家,首先是根据常识先想到容易想到的;然后,再从深层次原因来解析,前者是正,后者是奇,结合在一起给大家总结的就是“以正合,以奇胜”。下面是提供给大家的思路。

- (1) 表面来看;深层次来看。
- (2) 主观来看;客观来看。
- (3) 显而易见的是;不容易想到的是。

这些不是模板,而是提醒大家答题的方向,千万不要死记硬背。

五、适当反对题干——反弹琵琶法

在竞争性公务员面试考试时,又是明知全部是综合分析题目的时候,想要出头,必须增添亮点。

综合分析题在山东是个常考的题型,很多考生最大的弱点就是此类题型,一方面,这类题型多半很抽象,不是社会现象类,大家容易答空;另一方面,该类题型常常先入为主,让你掉入坑里。

有些刚毕业的大学生眼高手低,你觉得应该怎么去解决这个问题?

相信大部分考生会采取主体分析法,分析现在年轻人的心理思想,分析社会学校的教育,分析这个时代的变化,仿佛是大谈特谈,但从来没想过一个重要的问题,题目就一定对吗?我如果亦步亦趋,被题目牵着走,我能答出亮点吗。

为了破解这个问题,我希望大家能够有适当的反对题干的思维。

这道题我采取反对题干的形式会这样答。

示范答题:这属于身份歧视,不是实事求是,不是具体问题具体分析。评价有失客观,可能是老同志的偏见,尤其是对新人严格要求的同时,更要爱护,不能先入为主,戴着有色眼镜看人,否则不利于年轻人成长,也让人心寒。须知每个人都是从年轻人过来的,唯有如此才更要理解年轻同志,引导年轻同志。世界终究是年轻人的,这是客观规律。年轻人有问题改就好,更令人担忧的是偏见,以及缺乏包容理解的机关环境。我认为做好两方面能够让年轻干部得到宽容、良好的成长环境。

一方面,可以探索师徒结对模式。让年轻干部和老干部进行结对,一来可以加深彼此双方的了解,二来可以让年轻人发挥优势,在互联网操作运用等力所能及的事上帮助老同志,老同志可以发挥自己经验丰富、熟悉机关等优势,让年轻人加快适岗的节奏,尽早地步入社会适应基层。组织师父讲解业务知识、传授工作心得、手把手指导、面对面答疑,讲解热点难点问题、分享好经验好做法、交流新知识新技能等,带动年轻干部业务能力快速提升,培养更

多“业务通”“多面手”。

另一方面,对年轻人要多一些包容。任何新生事物都需要有一个生长的过程,年轻人就像小草一样,不断地在基层在岗位上吸取露水最终成长为参天大树。我们很多老领导,老干部也都是从这个阶段过来的,卖油翁之所以能够一滴不剩地将油滴入瓶中,就是凭借着多年的经验,这才称得上卖油翁,而不是“卖油青年”“卖油小孩”。所以,每个人都有这个阶段,我们要倡导营造关怀年轻人心理的机关氛围,无论是谈心谈话,还是日常交流都可以多些理解。当然,年轻人经验少,资历尚浅,遇到不懂的问题虚心请教是必不可少的,社会要比学校更加锻炼人,年轻人加快适应,将以自我为中心转变为以群众为中心才是当务之急。

再给大家举个例题。

杭州的某街道工作人员大多都是清华北大的毕业生,还有一些哈佛毕业的博士后,也去基层从事服务工作。对此,你怎么看?

示范答题:各位考官,职业选择是很正常的事,是金子到哪都能发光,没必要感慨大材小用,在网上大肆评论。我谈一下自己观点。一方面,基层不是地狱,人人都有选择权。自古以来“宰相必起于州部,猛将必发于卒伍”“舜发于畎亩之中,傅说举于版筑之间”,无论是高才生还是资质平平的普通人,他们来到基层既能了解最真实的国情,又能接受群众工作、安全生产、社会治理等各项工作的锤炼,对个人来讲是好事。感动中国人物秦玥飞,是耶鲁大学经济学专业的高才生,原本可以跨国做白领,但他选择了大学生村官,期间与农民同吃同住,同时,也发挥了自身专业优势,改善了灌溉系统,发展山茶油产业,带动当地脱贫攻坚,施展了自己的抱负与才华,更受到了群众的认可。所以,平台无高低,过于宏伟的理想谁都有,但关键在于你能否舍高就低、脚踏实地,从中得到锻炼提升,相信选择基层的高才生是无悔的。

另一方面,人岗相适很好,怕就怕自甘堕落。近期,杭州市街道招聘8人全部来自清华北大,引起热议。根据报道,这些高才生反响超乎预料。有一点可以肯定,他们给基层带来活力,改善了基层的队伍结构和专业结构,也说明国家倡导的干部专业化和基层出干部的良好导向。但我不禁有一丝担忧:这些高才生来自大学象牙塔,能不能很快适应落差,从小事杂事做起;个别单位是否存在论资排辈的情况,是否存在现抓现用,用了不放,让高才生在一个岗位只做事务性工作?这需要社会关注,加强对这些干部的使用,推进上下交流挂职,同时,高才生也要“入乡随俗”尽快适应体制。

这个答题用了两种方法,一是现在讲的反对题干法,另一个是上文提到过的情感带入法,作为一个年轻人,你有没有担忧,你有没有类似的烦恼?大胆说出来才是真实的你。

我没有被题目牵着走,而是反弹琵琶,能够用自己的思维主导自己的观点和素材,这也是一个人有逻辑、能胜任公务员职责的表现。

最后,再举以下三道综合分析真题。

(1) 黄金法则:想别人怎样对待你,你就要怎样对待别人。

反对题干:有的时候不一定你对别人怎样,别人就对你怎样,有些时候是不受控制的。这主要还是要看个体的素质,所以,我认为个人的素质、地位超出另一个人时,这条是不适用的。

(2) 有人说快乐是成功的源泉,有人说成功能使人快乐,你怎么看?

反对题干:我认为有的时候成功不一定能使人快乐,反而让人忧愁。比如,我们的先贤圣人,即便是身居高位,步入仕途,也总是担忧百姓的流连失所,“先天下之忧而忧,后天下之乐而乐”。

(3) 孙悟空从顽劣的“劣猴”历经磨难,成功完成西天取经。你觉得他身上有什么值得你学习的地方?

反对题干:值得学习的地方是……同时,孙悟空的一点,我认为不能回避,也有必要说,他的灵活和敢闯敢干虽然是优点,但是他个别时候不服管是坚决不允许的,特别是工作中很多涉及程序的、法规的,是万万不能因为一时兴起或者执拗性格而耽误,这是我从它身上汲取的经验或教训。

六、写在最后

我给大家分享了五个方面内容,也是我个人能够自信在考场或者任何一个临时发言场合,能够脱颖而出,让人记住的核心技巧。希望大家能够慢慢消化,更重要的是反复地实践练习。只有我们习惯了讲故事,习惯了深层次挖掘观点,习惯了答细节,习惯了适当反对题干,我们才能在竞争如此激烈,内卷如此严重的面试考场中脱颖而出。

直击公务员面试“全网官腔答题”第一人

一、直击全场第一考前模拟

这里给大家提供一个 2018 年江苏省考公务员面试全场第一名的考前模拟练习视频。视频中答题女生是螃蟹公考地面班小班的一名学员。



公务员面试全
场第一名.avi

这个视频是在螃蟹公考的面试班第 8 天的时候录制的,跟真实考场发挥的情况基本类似。因为地面班结束后,我又给她上了两个星期的面试网络直播课,每天晚上练习 2 个小时,她也将这个答题状态保持到了考场。所以这个视频对我们探讨研究考场答题评分状况有很大的参考价值。

这个女生是笔试第三名,岗位招 1 个人,面试需要逆袭 3.8 分才能上岸,最后她面试考了全场第一名,逆袭上岸。

二、引发大量关注和争议

2018 年在视频发出以后,因当时在网上发布真实模拟答题状态视频的机构很少,所以这个视频获得考生们广泛的关注。随之而来的是巨大的争议:网友对她的答题状态开展了激烈的讨论,而这个讨论主要是围绕答题形式方面。

我们对这些评论进行了梳理,除了一些来自明显不了解公务员面试的吃瓜群众之外,我们可以发现评论基本可以分为以下四个方面。

第一个方面是围绕答题内容上来展开评论。一般会对内容进行评论的网友都是正在准

备或者已经经历过公务员考试的,毕竟外行看热闹,内行看门道嘛。在内容上大家基本一致认为属于高手级别,没有太大争议。比如“答题思路清晰,值得借鉴,不愧是全场第一,赞!”“说得很好,有条理有逻辑”“在高压下思路能这么清晰,很厉害”“考过的真的觉得她很强了”“说不行的是没经历过,这是真的强大”。

第二个方面是对答题形式给予了高度肯定,比如“现场面试说出来很厉害的了”“声情并茂”“答题非常清晰,特别是语言节奏把握得特别好!”“超自信”“已经像在职的了”“这个语速是合适的,说快了考官听不清,自己思考也跟不上”“这是战神模式……”

第三个方面是对答题的形式予以否定甚至不乏一些嘲讽,如“笑得有点尴尬啊”“这表情太不自然了吧”“这笑容是不是直接扣5分?”“职业假笑”“思考时间太长了”“这语速太慢了”。

第四个方面是部分网友提出了质疑,认为这不是真实的答题状态,如“这种太官方的话是怎么说出来的”“明显像背的了”“是机构的老师吧”“好像领导讲话”等。

下面我们对这几个方面逐一进行探讨。

三、什么样的回答能被称为战神模式

回答这个问题前,我们先来对视频中女生的答题进行复盘。

第一题:今年有3名农民工当选全国人大代表,某市确立了“农民工日”,对这种现象如何思考?

考生开始回答第一题。对于题中这种现象,我感到十分振奋。在新形势下,人才对于我们一个城市、对于我们国家发展的作用被越来越凸显。农民工作为我们城市劳动大军,尤其是技能型、服务型人才的代表,更加应该获得我们社会的重视和肯定。现在我们通过设立农民工日这样的节日,一方面凸显出了我们政府对于农民工群体的充分的重视;另一方面在社会上也起到了良好的呼吁示范作用。对于提高我们农民工兄弟的生活水平,提高他们的社会地位,能起到显著的改善作用。

那么要彻底地提高我们农民工的生活水平,或者说提高他们在社会上受到的关注、改善他们的生活环境,我们还有更多的工作要做,我认为:

一是我们的法律法规方面,要对劳动法等有关的部门法进行一个完善细化,尤其是对拖欠农民工工资、对农民工的最低工资保障等行为要进行明确的规定,提高违法的成本。

二是我们的政府要更加关注农民工劳动权益的保障,同时加快城市的基础设施建设,对农民工子弟读书、教育、医疗、养老等社会基础保障问题进行进一步的完善和推进。

三是从根本上我认为,我们要加快我们的城镇化发展,推进区域协调发展、缩小城乡差距,要让我们的农民工兄弟不仅在城市找到归宿,在家乡也能找到工作。

四是我认为我们的社会舆论、我们的教育媒体也要引导宣传出尊重劳动、尊重农民工、职业不分贵贱、权力面前法律面前或者说劳动面前人人平等的观念。

关注农民工其实就是关注民生,而民生是我们的头等大事,相信从农民工日做起,我们国家在民生这条路上会走得越来越稳、越来越好!回答完毕。

这个回答属于高分作答,逻辑清晰,层次分明,问题分析全面,最后的拔高非常出彩。这

充分体现出了公务员思维,能够由小见大,从农民工日的设立看到民生工作。考生在谈对策时除了具体措施外,也能从更高的角度看到加快城镇化建设对提高农民工生活水平的积极意义。考生的回答从方方面面都体现出扎实的积累、严谨的逻辑和独立的思考能力。

第二题:现要将社区道路整修围墙拆掉,居民不满意,说公共设施是大家共有的,还有社区安全和环境保护方面,领导让你协调相关部门处理此事,对居民进行劝说,你该如何做?请现场模拟。

考生开始回答第二题。各位居民朋友,你们的不满意、你们的意见我们都已经收到了,现在我作为社区的工作人员正在协调有关部门进行解决,那么下面我对于你们关心的问题一一向大家做解答。

第一,公共设施确实是大家共有的,围墙也是我们大家共有的,但是在我们围墙拆除前,我们已经通过我们的微博、微信、政务公开平台在我们整个社区范围内进行过一轮投票,当时绝大多数的居民同志都是同意的,而且我们围墙拆除之后要建立的新围墙也是属于大家共有的,新的设施也是你们共用的,对大家来说只有好处没有坏处。

第二,在社区安全方面,在围墙拆除期间,我们已经安排了我们的社区片警、我们的小区保安力量去加强巡逻,确保施工期间大家的安全。在我们的围墙拆掉、修整新的道路之后,我们会采用天眼系统、全覆盖的视频摄像头等新的系统,新的模式、新的科技保障大家的生活出行安全。

第三,在环境保护方面也请大家放心。我们的环保部门已经协调好了有关的监测部门,确保在施工期间,我们的扬尘、噪声都能得到及时有效的处置。那么围墙本身它其实也是一个老的围墙了,滋生了很多的细菌和一些杂物堆积的问题。在拆除之后,我们的道路将会整洁美观,对我们的环境也是大有益处的。

下面我将罗列出一些在这项工程当中涉及的部门的联系电话,比如这是卫生局、这是交通局、这是住建局,大家可以记录一下,如有问题可以向他们打电话询问,也可以继续跟我联系,欢迎大家后续继续对我们的工作进行监督,也感谢大家的理解和支持。谢谢大家,回答完毕。

现场感强,群众语言到位,问题能够逐一有效解决且方式方法多样、有效。例如,在安全方面既考虑到施工期间也能考虑长远,人防技防都有运用。可以改进的地方是开头要对群众情绪进行一定安抚,如对大家的担忧非常理解,高度重视大家的意见建议,方案制定之初已全面考虑了,一定给大家一个满意的答复。另外社区工作者因职权所限,可以用“经过沟通”或“经了解”,而非作出“我们已经安排”等答复。

第三题:医院医疗资源有限,为了解决这个问题,医院决定推出微信公众号方便沟通,由你负责推广微信公众号,谈谈你的思路。

考生开始回答第三题。为了推广好我们的微信公众号,我认为我们可以从以下三个思路进行解决。

第一,我们微信公众号是为了解决医疗资源有限的问题,那么首先在内部我们就要做好一个公众号的推广,我们可以在公众号内部融入我们的会议、办公等功能,要求或者说强调我们的医生、我们的医院的相关工作人员都首先自己先把微信公众号用起来。

第二,从微信公众号的内容方面,为了进行一个向外的推广,首先我们要在微信公众号里准备齐全它应该有的内容板块,比如说公众关心的医疗常识、我们的微信互动挂号或者说是我们微信公众号的一些群众喜闻乐见的宣传方式,都要做齐做全。其次在公众号里要尽量地移植我们的远程医疗这么个功能,以方便我们的公众号向县市区或者向下面的乡镇卫生所推广,并且投入使用。

第三,为了做好在我们市内的一个广泛的推广,我们更要应用好多种的推广渠道,比如说在我们医院的住院处、在我们医院挂号处张贴我们的公众号二维码,通过我们医院已有的官方平台、微信、微博、官方网站向市民宣传,或者联合我们的医保社保等部门在窗口张贴二维码,利用电子、信息、视频做好宣传工作。考生回答完毕。

追问:这个微信公众号使用的人数很少,你认为有哪几方面的原因?

考生思考一下,考生开始回答。我认为主要可能有以下三个方面的原因。

第一个是微信公众号本身,我们的技术不成熟,公众号没有做好,群众点关注点不上或者想进去看内容打不开,那自然就没有人会来关注。

第二个可能是我们的推广工作没有做好,群众想关注微信号却不得其门,不知道你的二维码是什么,不知道你的地址是什么,甚至连你的微信公众号的名称也不知道,那就巧妇难为无米之炊了。

第三个可能是我们的微信公众号内容不精、不切合人民群众的实际需要,那么我们在微信公众号里肯定还是要针对我们群众的要求做好医疗知识的普及,提供一些实用的功能:比如像挂号、远程医疗或者是结算等,以满足人民群众的实际的要求,回答完毕。

思路清晰,思考全面。该考生能够牢牢抓住题干信息,例如“医疗资源有限”,很多考生在考场上只泛泛而谈如何宣传,却没有抓住是为了解决医疗资源有限问题而推广。同时,该考生面对追问不慌不忙,考场上状态非常好。可以提升的方面:一是如何解决医疗资源有限的问题还要论述更充分,比如在公众号内容和功能方面,设计一些挂号、导诊、报告单查询等实用功能等。二是多渠道的宣传,形式还要更多样、具体,比如利用医联体平台进行递推式宣传,医院内邀请志愿者帮忙给就医的中老年朋友进行指导操作等。

第四题:“求名心切必作伪,求利心重必趋邪”。联系公务员工作,谈谈你的看法。

求名心切必作伪,求利心重必趋邪,简单的两句话让我受益无穷。

名是名利、名声,是外界对我们的评价。求名心切就意味着我们的公务人员可能太过于关注在外的官声、官名,太过于关注别人对自己的看法导致在工作中作风不实,甚至不惜作伪、作假去满足外界或者领导对自己的期待。那么这显然是一种错误的政绩观,为了追求短暂的名声,而抛弃了对真实、对科学、对群众的责任和担当。

求利心重必趋邪反映了有些个别的政府部门工作人员,因为对于钱财、对于自身利益的追求,而在工作中抛弃了法律、法规、党纪的底线,抛弃了道德的约束贪污受贿,甚至是出现了一些严重的违背我们国家利益的情况。就好像热播剧《人民的名义》当中的大反派祁同伟,他就是贪欲作祟,最后滑向了违法犯罪的深渊,也遭到了法律法规和党纪的制裁。

那么在我们的公务员生活中,无论是对名还是利,都要持一个审慎的态度。

适当的名或者说群众对我们的看法,是要在意的。我们自己也要打造好一个良好的形象,但是切不可因为求名心切而弄虚作假。

对于利,我们更要持一个慎重的态度,我们要谋利,但谋的是人民的利益和国家的利益,而不是自己的私利,为了一己私利而损害国家、人民的利益,是绝对不允许发生的。

在今后工作当中,我也一定会以这两句话为重要的借鉴,不断提高自己的工作能力和觉悟水平,按照党纪国法办事,守住道德法律的双重红线,力争成为一个优秀的、为人民服务的、合格的人民公仆。考生回答完毕。

非常优秀。对这两句话的解释到位。结合公务员身份对如何看待名和利的解读非常精彩,例如“谋的是人民的利益和国家的利益,而不是自己的私利”。如果能够再详细一些会更好。当然,考场情境下能有此回答已经非常拔尖了。

综上所述,我们发现这位考生的答题内容有以下几个明显的特征。

一是逻辑清晰。每一道题她都有一个非常明确的思路框架,内容紧凑有序,非常有条理,能够让考官迅速抓住她想要表达的意思,简单说就是让考官听着不费劲。

二是内容丰富。从答题可以看出,在备考过程中有意识地积累了很多素材,不管是理论政策,还是实事例子,或是实际工作方式方法,这有效避免了答题过程中只有框架没有肉肉的干瘪。

三是没有废话。有的考生习惯用题海战术去背熟所有类型的模板,每道题都要找一找自己熟悉的模板背上几句才安心,例如“我们要先做好调研,了解群众喜欢什么需要什么,然后制订计划方案报领导审批,并组织人员成立小组开展工作”等,才觉得自己没少说什么,其实这就是考官最厌恶的地方。但是这个作答我们可以看到几乎没有这样的套路,句句干货,直接围绕自己的思想开展作答。

四、假笑女孩真官腔吗

这个答题视频火后,我们这名考生收获了两个标签,一个是“假笑女孩”,一个是“全网公务员面试官腔答题第一人”。

大家一定还记得另一段火出圈的“职业假笑”视频,视频主角是高速公路收费站的收费员,因为在工作时露出了机械式的微笑,被网友调侃是“中国版假笑男孩”。还有一段同样是收费站的收费员前一秒委屈地哭,后一秒转向工作对象时却露出了职业微笑。同样,对这“职业假笑”,网友的讨论也是炸开了锅。有人直呼太假,却也有声音认为这恰恰是敬业的表现,不应嘲讽。

“假笑女孩”和收费站“职业假笑”的工作人员,之所以引发争议,本质原因是一致的,就是很多人认为在这种场合的是笑不出来的,是不真实的。

确实,此情此景,要保持微笑实有难度。但这也正是说明他们的不凡之处。我们同样能看到,微笑是尊重、是素质。

于收费员而言,不管心里委不委屈,面对群众就要按规定微笑,这是一种敬业。敬业就该被点赞。至于背后的考核考评机制是否合理,不是我们评判收费员个人应该带的感情色彩。对待收费员个人,我们为何不能多一点理解少一点嘲讽呢?

于考生而言,保持微笑既是对考官的尊重,也是自己抗高压能力的一种体现。面对一群

考官和工作人员能稳定地保持微笑,就是心理素质强大的体现,是自信,是绝对的自信。而自信,恰恰是我们最需要的考场素质。况且,她的微笑和整体言行举止落落大方,不矫情不扭捏,足够给考官留下一个良好的第一印象。

当然,很多考生说在考场实在笑不出来,一定要挤出笑吗?那倒不必,不然可能会出现笑得嘴角抽抽脸颊抖动的尴尬情境,不如不笑。其实这也侧面反映了这位女生能够笑得如此稳是多么厉害。

另外,2019年7月28日的山西省考就出了这个热点,“针对收费站‘职业假笑’的现象,谈谈你的看法”,正在准备公考的小伙伴们不妨思考一下。

至于官腔,这也是网友争论的另一个焦点。在很多培训机构和文章中,我们能看到这样的说法:公务员面试切忌打官腔,打官腔一定是低分。

我们先弄清楚什么是官腔。百度百科释义是指说些官场上的辞令、口吻,或用冠冕堂皇的话来应付、推托或责难别人。通俗地说就是装腔拿调的大话、空话、套话,冠冕堂皇的话,模棱两可的话。有了这个定义,我们再来对照这名女生的回答。

她有大话空话套话吗?没有。恰恰相反,她句句落在实处,实际干练。有模棱两可吗?也没有。意思清晰,表达到位。她的回答有自己的思考和见解,有切实可行的措施,语言干练又接地气,甚至可以说是反套话的代表。

那么唯一让我们感觉像官腔的地方就在于是不是有“装腔拿调”。诚然,放在日常生活中,我们会觉得这位女生的语速偏慢,在强调一些重点和情感的时候,语气语调起伏比较大,带有一点演讲的腔调性质。

但放在考场来说,这并不是坏事。正如网友所言,一方面,这可以让考官能够轻松听清她的答题,抓住要点和信息;另一方面,也给了自己充分的思考时间。想一想,是不是我们快速答题时,会让考官听起来比较吃力,甚至让考官还没听清你的一层意思马上又得跟进下一层,而且是不是更容易出现一口气说完却突然停顿的尴尬时刻,脑子跟不上嘴巴了。

这方面,我们不妨参考一下领导讲话、发言,比如政府工作报告等。领导讲话的语速不会太快,但掷地有声,听得清楚,也给了听众跟随思考的时间。

也有很多小伙伴看到这名女生的状态,感觉她不太像一个普通考生,甚至有点不真实,所以才有弹幕发出这是不是背诵,是不是机构老师的疑问。因为大家感觉自己或身边的人不可能达到这样的水平,认为要么是假的要么是有非常强的积累或天赋。

其一,人前光鲜人后辛苦,不要只看到她参加培训第八天出色的表现,更要看到她前面七天魔鬼式的努力。七天以来的高强度练习,不停地张口、不停地模拟。七天以来的大量知识点,不停地梳理不停地总结复盘。按照课程安排,她每天要练习到晚上九点半才能结束,几乎没有在夜里一点前睡过觉,空闲时间不是在整理归纳就是在拉着老师问问题。虽然这名考生有几年的工作经验,也有过演讲比赛的经历,这是她的一些优势,但是真正让她达到这个水平的是她的努力。不然为什么每年的考生中有工作经历的那么多,能答出关键思维的却没几个呢?

其二,是比较,要向强者看齐。前文说过,她的面试成绩全场第一,全市53名,也就是说无锡市的考生中约有3.2%的考生是和她有同等甚至更佳的水准。我们只有接触过更广阔的世界、更优秀的人,才能够成长为更好的自己!

五、答题超时为何也能拿高分

该考生参加的是2018年5月的江苏省考面试,实际在考场上,她第四题没有答完,大约在第四题刚开始答题时计时员就提醒她离考试结束还有2分钟。虽然没有被打乱答题节奏,但是她的最后一道演讲题最终还是没有准确把握好时间,没有答完就被喊停了。

当时她本人出考场后自认没戏了,毕竟以往来看,考场答题超时是大忌。但面试成绩公布时却是实打实的惊喜,她以高分强势翻盘并拿到了全场第一名。这引发了我们对公务员面试评分标准的进一步思考。

分析超时原因,客观上来说是这套题呈现出江苏省面试题目的题干越来越长的特点,同时第三题的实际答题中是两个问题,一个是排序,一个是情景模拟,相当于这套题有5道题目。主观上来说,考生对时间的掌控把握能力确实还有一定欠缺。前面三题用时过长,且最后一题在被提示的情况下没有及时精简作答,依旧超时作答。

关于思考时间和答题时长的问题,除了某些考场有明确要求(例如6+6,即思考6分钟,答题6分钟)外,一般都没有明确要求,只要在规定时间内完成了作答即可,并没有说思考多长、回答多久是最好。看待这个问题,我们要有全局观,擅长的题多说,不擅长的简练一些,只要整体时间控制合理就好。我们平时在练习的时候,可以按照真实考场的要求,进行套题模拟,学习把握整体时间。

不可否认,这名考生如果当时在考场上时间能够把握得更好一些,分数也许会更上一层楼。但无论如何,最终能做到大分差强势翻盘,就充分说明这不是幸存者偏差,相反,正是证明机会是给有准备的人的。

其一,超时不多,内容已基本呈现。虽然她在规定时间内没作答完,但是也已经答了近两分钟,而演讲也恰是她的强项,相信在考场上她的感染力能够打动考官。

其二,发挥稳定,节奏没有被打乱。考场上被计时员提醒即将超时,带来的紧张和压力是加倍的,很多考生会慌了阵脚,甚至口不择言或草草结束。但这位考生回忆当时演讲题还是按平时练习时的语速语调正常进行,展现出强大的抗压能力。

其三,形神俱佳,展现体制内工作能力。虽然说最后一题没有答完,但回到我们面试的本质来说,不就是为了给我们政府选择合适的人才吗?考生在整场答题中展现出的强大抗压能力、逻辑思考能力、组织协调能力、语言表达能力,无一不符合我们选拔的需求。试问这样张口能讲,提笔能写,动手就干的人才,哪个考官不喜欢呢?

最后,希望大家都能找到自己合适的答题节奏和方法。

结构化小组面试拿第一,学会“六脉神剑”就够了

相信大家都看过《天龙八部》,在义结金兰的三兄弟中,段誉可以说是最不显山露水的一个,平时除了游山玩水就是充当王姑娘的保镖了。但就是这样一个纨绔子弟,靠着六脉神剑打败了武艺超群的慕容复,就连盖世英雄萧峰,也自认在这门剑法前敌不过。

结构化小组的面试一般三人一组进行,我们把三人命名为ABC号考生的话,第一题作

答是 ABC 顺序,第二题是 BCA 顺序,第三题是 CAB 顺序,同场竞技却不能把彼此视为对手,虽不至于义结金兰,但还是组成了一个团队,要让考官对整个团队的答题高度、深度、广度感到满意,同时三人拉出来比较时,通过对自己能力的充分展示,拿下最高分。而如何充分展示自己的能力和拿下结构化小组第一呢?我把答题技巧总结成六脉神剑与你分享。

一、六脉神剑第一式:少商剑定方向,做好每次选择

结构化小组的面试的现场充满了选择,每一次选择都会影响我们得分的走向,只有做好每次选择,才能事半功倍拿下高分。一是题型应对的选择,二是点评队友的选择,三是回应队友的选择,后两个我们会在后面介绍,现在主要讲一讲题型应对的选择。

结构化小组共三道题,根据近三年税务面试真题的分析,第一题一般是在综合分析题、漫画题、选择题中的一个,第二题一般为组织计划题或者选项排序题,第三题基本是情景模拟题。

1. 综合分析题

对于综合分析题,涉及观点的选择。建议大家遇到它时,在心里默念三遍“我是人民公仆,我是人民公仆,我是人民公仆”。为什么?你在面试考场答题不是像你选喜欢的颜色那样随心所欲,你要时刻用人民公仆的思维、用政府决策的思维来作出抉择。

2. 漫画题

对于漫画题,靠的是每个人对漫画不同角度的解读,横看成岭侧成峰,每个角度言之有理即可,但我们要思考的是用什么角度才能拿下高分?答案就是选择最契合你岗位实际的角度,去作出具体阐述。我们看一道 2021 年税务系统面试的漫画题,“请根据漫画内容拟定两个标题,并就其中一个进行详细论述。”



很多考生看到这道题以后很开心,随手起两个好名字露一手——“高度决定视野 心态决定人生”“善于‘借力’,不费力”。第一个标题要讲一讲乐观,要提升自己的站位格局,第二个标题讲一讲借团队的力、借环境的力、借平台的力,答完以后觉得自己“稳了”!真的稳了吗?我觉得未必。你仅仅是对题中漫画泛泛而谈,却没有能够代入你的角色,你是谁?你是未来的税务工作人员!

针对第一个标题“高度决定视野 心态决定人生”，可以展开讲讲我们从事税务工作的时候应该怎么做，比如你做纳税服务，要有充分的心理准备，会很忙碌，要求精细服务，这个时候你的高度是宣传降费降税政策，切实让纳税人应享尽享优惠，你的目标是在为疫情下优化营商环境作出自己的贡献，有了这个高度和心态以后就不会拘泥于这个纳税人不配合还搞投诉，那个办税人员又在大厅插队这点鸡毛蒜皮影响心情的小事情了，对不对？从这个方向去拓展你的论点，观点才准确，因为你不是来考心理咨询师的，你把那些情绪说出花来也不如你切切实实用到实际工作中来展示你具备成为一名税务局公务员的素质来得讨巧。

针对第二个标题“善于‘借力’不再费力”，可以讲善于借助大数据抽丝剥茧侦破稽查案件的力，善于借助“互联网+”服务纳税人便捷办税的力，善于借助智慧税务提升工作效率的力，这样才叫观点准确，泛泛而谈绝对不叫观点准确。我们的目标是第一名，就一定要讲得明白，讲得专业，讲到点子上。

3. 选择题

对于选择题，第一个选择是，当你不是前置顺序作答，果断放弃最容易表述的那个选项，因为极有可能会与队友撞车。大众化的选项看似降低了难度，但却是行走在最拥挤的赛道上，很难突出自己的优势，拿下高分；第二个选择是选出能用上自己准备好的人物事例素材的选项；第三个选择是要选题干与岗位实际的契合点来答细、答深。

4. 组织计划题

对于组织计划题，选择好什么样的活动形式非常重要，既要新颖有趣又要具有可操作性。新颖有趣就是在这种后疫情时代、流量数据时代、自媒体热浪时代，利用最新的方法进行组织计划类的解答，比如线上短视频评选、线上云直播宣传、网红/明星合作代言、VR沉浸式体验区、手机小程序闯关答题/小游戏等，这些可以当整个活动去策划，也可以用于整个活动中的某个小环节。像地震或火灾宣传进社区进校园就可以打造VR体验区，沉浸式情景投入会使参与者留下深刻印象；像一些比赛可以在前期初选阶段利用小游戏闯关答题获得积分等，如何用全看考生自身的理解。关于可操作性给大家普及一下系统内常识，一是预算有限，举办活动基本不会出本市；二是喜欢向兄弟城市兄弟单位学习活动形式，尤其是红色旅游、党史学习教育这些；三是多看看各地税务局官网那些宣传文章，实际生活中是怎么搞活动的，这是你最好的学习对象；四是要兼顾创新性与可行性，不能为了“创新”而创新，比如针对村民的宣传活动，可以采取村民代表大会、村公告栏、村广播等方式，如果采用短视频、两微一端等方式就不太合适。

5. 排序题

对于排序题，其实就是找出矛盾点后，做出选择和取舍，原则是先公后私、先急后缓，巧妙借力，目标是做事落到实处，落到细节，做人有感情有温度。排序题选择的时候还是要坚持公仆思维，人民至上，系统内部的话则是上级优先积极配合，如同一个时间段要给省局提交报表还要参加市局会议，那肯定优先把省局报表上报，然后去参加会议或者改由其他同事代为参加。

6. 情景模拟题

对于情景模拟题，涉及沟通对象的选择和个人观点的选择。在沟通对象的选择上，不管是小张还是老李，没有孰优孰劣，只要选择你能与之有共鸣的，然后搭建一个适合沟通对象

的场景,比如说若是年轻人小张可以是加班的中午喝个奶茶,下班以后邀请他一起乘坐网约车等;若是前辈老李,就更适合在打印室帮他扫描个东西的时候聊一聊,或者从养生、养花贴近身份的角度切入聊天。在个人观点的选择上,自己认为遇到题干中的情形应该怎么做,然后再去规劝别人。但是切记,一定要贴合题干中给你们设定的工作单位和岗位去谈,而且在规劝的时候可以用自己举例子,更真诚。不建议对领导的话过度解读,有传话画大饼的嫌疑。另外,情景模拟题选择拿稿还是脱稿呢?只有一个选项,务必脱稿。最近几年结构化小组面试情景模拟都要求站立模拟,甚至会要求你对着另一名考生模拟,这时候拿着稿子扭扭捏捏就非常不合适。

二、六脉神剑第二式:商阳剑炼语言,杜绝云里雾里

我们经常说讲话是门艺术,那么考场上能使用精练的语言来答题就是大杀招,这就是我要传授给大家的第二式商阳剑炼语言,杜绝云里雾里。我给大家举个例子,我现在说一句话,你看看能不能记住:“昨天我去超市转了一圈,我买了西红柿,买了黄瓜,买了料酒,买了酱油,买了甜面酱,买了牛肉,买了羊肉,还买了猕猴桃,买了芒果等非常多的东西。”大家现在能记住吗?是不是听完什么也没记住,找不到想说的重点。这种话就像有些同学在考场上的答题内容,没有重点,也没有条理,让考官听得云里雾里,最后什么也没记住。

现在换一个说法:“昨天我去超市买了四类东西:蔬菜、水果、肉、调料品。蔬菜是西红柿、黄瓜,水果我买了芒果、猕猴桃,肉是牛肉、羊肉,调料是料酒、酱油和甜面酱。”现在请你回忆一下,我昨天买了什么?你可能记不清那些很细节的小点,但是最起码你能够清晰地记住大类。

除了弄清楚自己的角色是人民公仆外,还要学会换位思考,假如你是考官,被拉过来封闭在这个考场里,也不能玩手机,也不能聊天,一整天就在那不停地听、记、打分,你说累不累?所以说进入考场答题一定要语言精练,问什么答什么。题干是你最好的朋友,它的每一个字都是你的得分点,问你观点就先亮明观点,问你怎么做就干脆利落回答。

语言要精练,我们来看一道2021年税务系统面试真题:“习近平总书记指出,教育引导青少年树立以辛勤劳动为荣、以好逸恶劳为耻的劳动观。^①你认为影响青少年劳动观的因素有哪些?请你在列举的因素当中选择两项进行论述。你认为如何才能更好帮助青少年树立更好的劳动观?”题干非常长,这也是近年来考题变化的趋势,题干越来越长且有层次。这道题有三个问题:①影响青少年劳动观的因素;②选择两项拓展论述;③谈一谈怎么更好地树立青少年劳动观。经过培训的考生们,往往还是一顿套路牌,说一堆劳动观的重要性和意义,然后罗列一些因素,并选择两个拓展,最后一二三四讲一讲对策。你写成逐字稿以后会发现已经两千字了,这样一套流程下来肯定要超时的,怎样精炼我们的语言,不让考官听得云里雾里呢?作答开篇要简洁明了——劳动是财富的源泉,是幸福的源泉,也是推进社会发展和前进的动力。因此,让全社会特别是青少年树立正确的劳动观,尊重劳动、崇尚实干,对于实现中华民族伟大复兴的中国梦具有重要意义。紧接着我们讲因素和如何帮助青少年树立劳动观,把问题①的因素从几个角度简单罗列,选前两项拓展完成问题②,再针对你的这

^① 《在全国劳动模范和先进工作者表彰大会上的讲话》,新华社北京11月24日电

些因素去答问题③的对策,很长的一道新题经过这样解剖后成了简单的一道综合分析题,三个问题串成了一件事情,用一千字答清楚这道题足矣,这样你的回答不会像老太太的裹脚布那样绕啊绕,把考官缠在里面,在有限的答题时间里自己说得顺畅,别人听着也舒坦。

很多考生包括讲师都有困惑,答题到底是要面面俱到还是要重对策轻分析,我认为想拿考场第一就每个环节都不能忽视,分析原因要一针见血,讲起对策要层层推进,那如何在面面俱到的同时保证不超时呢,第一,重复的话不说;第二,原因简练着说,对策呼应原因落实落细了说;第三,烂大街的话不说,有新意的有知识储备的分层次多说。

三、六脉神剑第三式:中冲剑有呼应,论点层层递进

高分考生有自己的答题词:第一第二第三第四、一是二是三是四是、首先其次再次最后、一方面另一方面,把这些词像织毛衣的线一样捋顺了,再按照自己的习惯把他们串起来,成为自己答题时的流程,然后注意并列的点由小及大,原因对策呼应,各论点直接层层递进。

我们用一道真题来细说一下如何逻辑清晰、层次分明答好题。此题涉及五个负面现象,出于给大家科普更多税务工作实务考虑,我会尽量多说一些,给大家罗列一些税务常识。考生在考场上就不能说这么多,要考虑到时间问题,在自己擅长的点多说一些,不擅长的点一带而过。

通过对办事大厅服务窗口的满意度调查,群众反映普遍存在以下五个问题,请逐一分析并给出解决对策。

- ① 线上申请时需要提交材料,线下办理时还需要纸质材料,程序太过于复杂烦琐。
- ② 窗口办事人员业务能力不足,有时回答不上来询问的问题。
- ③ 窗口办业务服务时间短,群众经常赶到大厅发现不是在休息就是已经下班了。
- ④ 来办理业务时经常被告知应该去其他政府部门审批报备后再来。
- ⑤ 窗口服务人员办理业务标准不一,群众经常反复询问多次,来回折腾多次才能最终办理完成。

示范题答:对于问题①,我认为违背了放管服的号召,线上申请办税本为便民,让大数据多跑路是为了让群众少跑路,却在线下办理时重新提供材料,反而增加了群众负担,降低了办税效率。(表态、危害)原因:一是当地的电子税务局与金税三期直接数据共享存在问题;二是大厅工作人员对于“非接触式”“不见面”办税方式宣传不到位;三是纳税人对于足不出户线上办税的流程不了解,总觉得不放心,再跑一趟办税大厅。(主体分析法原因)解决措施:一是及时做好系统升级,让纳税人线上申请的资料能实时接入办税大厅的工作软件,无须重复提供资料;二是组织大厅工作人员做好业务培训,编制线上办税一本通的小手册发放给纳税人,并由大厅导税员做好宣传引导工作;三是通过发邮件、QQ群、纳税人学堂等方式让办税人员对“非接触式”“不见面”办税流程有清晰了解,从“最多跑一次”变成“办税0次跑”。(主体分析法对策)

对于问题②,我认为办事人员有业务能力短板是不可避免的现状,影响了群众办税满意度。(表态、危害)原因:一是大厅工作人员由劳务派遣员工和正式工组成,专业背景和业务能力参差不齐,相关业务培训未做好;二是工作人员未践行好首问责任制,面对纳税人的询

问想着推诿；三是 12366 及各地特服号咨询热线普及力度不够、接听率不高。（原因）解决措施：第一及时开展业务培训，做好人员调配，务必让每个窗口的工作人员对自己窗口涉及的涉税业务精通，对非本窗口的业务，面对纳税人询问时可以寻求值班长的帮助，从“这个问题我不会”变成“这个问题我来帮您问清楚”，践行首问责任制；第二鼓励大厅工作人员在业余时间积极备考三师，尤其是税务师，参加系统内的大练兵大比武和业务能力测试等，以考促学，自觉提升业务能力；第三做好 12366 和特服号的宣传，让纳税人有涉税问题不仅仅想到去窗口询问，首选打个咨询电话来达到答疑解惑。（对策）

对于问题③，我想说的是窗口服务停止与无法办理业务之间并没有必然的关系，当然窗口服务时间也应该根据群众的需要来妥善安排。（表态）群众有这个想法主要还是想办税的时候实际没能在大厅办成而不满，原因如下：一是企业税费事项网上办和个人涉税事项掌上办的普及程度不够；二是 24 小时自助办税区设置不到位；三是窗口的“延时办税”制度和“预约办税”制度推行不力。（原因、危害）想要解决以上问题，第一要推广各地税务 App 和电子税务局的应用，推行“非接触式”“不见面”办税，做到 24 小时线上办税不打烊；第二推广窗口的“延时办税”制度和“预约办税”，让纳税人线下办税时不跑空；第三用大厅边的 24 小时自助办税区设置和 24 小时 12366 智能咨询服务来补足大厅服务时间有限的问题，这就好比各大银行窗口有休息时间，但 ATM 机器不休息，最大限度方便群众。（对策）

对于问题④，属于部门之间的扯皮推诿，与“最多跑一次”“一窗通办”等深化税收征管改革目标违背，不利于纳税人便捷办税。（表态、危害）主要是因为一方面纳税人对办理业务的前置审批程序不了解，另一方面政府部门之间信息不畅通。（主体分析法分析原因）对策：一是纳税人要学会运用 12345、12366 等热线，问清楚办理流程，带全资料再前往，当涉及多部门审批时最好前往审批中心这样的综合服务中心办理；二是信息化时代纳税人要积极适应网上办税和在线审批新潮流，前往政府部门办事时让数据多跑路自己少跑路；三是政府部门要切实完成“最多跑一次”“一窗通办”的目标，针对涉及多部门的审批事项不推诿，即使不能一窗通办，也要积极主动给纳税人讲清楚办理流程 and 手续，有自己不知道的可以弄清楚后答复纳税人。可以网上办理的则由导税员引导前往自助办税区协助办理。（对策）

对于问题⑤窗口人员办税标准不一，不能一次告知，让群众反复折腾，这个问题早在几年前就在集中整治，如果属实，应该严肃处理。（表态）主要原因是窗口人员业务不精、办税态度差、为人民服务意识不强、未能一次告知等。（原因）解决措施：一是对于窗口业务标准需要统一，对于提供的资料尽量精简，对于确实有特殊情况的可以申请“容缺办理”，事后补齐；二是对于“一次告知”践行不到位的窗口人员，要予以批评教育，引以为戒；三是对于常见的办税事项涉及的资料和办理流程印制小册子发给纳税人，没有宣传册的务必手写或者打印出来给到纳税人，避免折腾群众。如果缺的是复印件，在不影响工作的前提下主动帮助纳税人复印；如果缺的是表格资料，能够现场提供表格补填写的就不让纳税人回家打印。还可以给群众主动留下办税大厅的电话和 12366 热线，如遇到问题或者有什么不清楚的电话及时沟通，无须多跑一趟。（对策）

上述几个问题都是我们深化税务放管服改革中遇到的痛点，我们开展“便民办税春风行动”已八年，为人民服务不应该还只停留在口号上，而是要实实在在立足基层窗口工作去做好便民小事。争取早日建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的税费服务新体系，从无差别服务向精细化、智能化、个性化服务转变。（结尾升华）

答题时遇到分析原因、讲述对策时,很多考生喜欢用主体分析法,但是大多数人回答时很容易乱,一会儿说自己怎么样,一会儿说国家怎么样,一会儿说媒体怎么样,一会儿又说说社会怎么样。主体分析法很好用,但也很容易烂大街,可以搭配动宾短语结构的标题,用主体分析时一定要由小及大,层层递进,一般建议顺序如下:个人怎么做<学校怎么做<媒体怎么做<各政府部门可以怎么做<整个国家营造什么样的社会氛围。

当然,主体分析法在考场上很常见,如果这道题正好顺位在后,前面的人跟我们一样用了主体分析法作答,该怎么办呢?有以下三个小技巧:①用主体分析法,但要用得隐蔽,最直接的就是用动宾短语包装标题;②开头感性化,吸引考官的注意,不要单刀直入主体分析,让考官觉得雷同而失去兴趣;③主体分析法内部要有细节,更要用好原因和对策的呼应、层次的递进,为避免超时,原因部分可以少说些,对应的对策部分多说些。

四、六脉神剑第四式:关冲剑磨细节,措施落实落细

我认为最能体现考生高分水平的还是在对策,在措施方面。不是说你把对策措施说得角度多样就能立于不败之地,而是让你仰望星空后还是要脚踏实地。

比如说有些综合分析题,你觉得题干很空,好像没什么话可以讲,这个时候咱们就要打磨细节,把飘在天上的题干拉到生活中的小事上来谈,既能引发考官共情,又能让答案言之有物,向考官展示你是一个能做实事的人,在别人空喊口号的时候你已经拿出一套组合拳把工作问题给解决了,惊不惊喜,意不意外?

比如,2019年税务系统面试领导人讲话题:

习近平总书记在天津和高校毕业生、失业人员等座谈时指出,做实际工作情商很重要,更多需要做群众工作和解决问题的能力,也就是适应社会的能力。^①你认为要做到高情商人才,哪两种素质更重要?

示范答题:就业是民生改善的“温度计”、社会稳定的“压舱石”,也是经济发展的“晴雨表”。做好就业工作不仅靠政府的引导,企业的支持,更要靠我们高校毕业生和失业人员自身的努力。我认为要成为好就业、就好业的高情商人才,最重要的两种素质是换位思考的能力和不怕吃苦的精神。

要成为高情商人才,我们要学会换位思考。在基层工作中,我们需要沟通交流的对象有人民群众,还有领导同事。在与人民群众的交往中,一是纳税服务,作为服务者要换位思考满足纳税人缴费人的“个性化”需求,推出帮助特殊人群、优化个税汇算等措施。二是税收征管,作为管理者要换位思考,做好政策的宣传工作,让纳税人对优惠政策应知尽知、红利尽享。三是税收执法,作为执法者要换位思考做到“无风险不打扰、有违法才追究”,让执法既有力度又有温度。在与领导同事的交往中同样也要换位思考,遇到困难不要觉得他人是在为难我们,而是反思自己业务上的短板,督促自己去学习。

要成为高情商人才,我们要做到不怕吃苦。当我们进入社会,陌生的环境、工作的繁忙、

^① 《官民沟通的情商考验》,人民网(2013-09-16) <http://dangjian.people.com.cn/n/2013/0916/c117092-22929880.html>

纳税人的不理解有时候会让我们觉得压力山大,但要记住不怕吃苦,吃亏是福。在吃苦中我们可以涵养正确的价值观和人生观,在吃苦中可以磨炼决心、信心和恒心,在吃苦中可以锤炼能力、增强毅力。在基层税务机关的工作中,我们要先从大厅做好纳税服务学起,从卖票、税务登记、涉税咨询做起,那些为学业务学政策付出的苦必会酿出日后纳税人感谢的甜。

当我们做到换位思考和不怕吃苦,就拥有了做群众工作和解决问题的秘诀,快速适应社会这所学校教给我们的处世哲学,做一个工作单位和人民群众需要的高情商人才!

组织计划题和选择题的作答同样需要落实落细,我们再来看一道 2020 年税务面试真题:

省税务局给市税务局下派工作任务,建立优化营商环境试点。你是税务局工作人员小李,现在时间紧,任务重。有以下五条措施。你会选择哪两项解决措施完成工作?

第一,加派人手,组建团队,实现协作。

第二,询问上级领导部门意见。

第三,自己能力有限,换其他人去做了解。

第四,提前向相关部门调研,了解全面内容。

第五,学习相关工作经验。

第六,自己草拟方案,上报领导,请领导把握方向。

示范答题:新冠肺炎疫情暴发后,国家税务总局迅速发布“非接触式”网上办税缴费清单,90%以上的事项实现了网上办理。本次省局选择了在我市建立优化营商环境试点,时间紧任务重,我会选取措施一和措施四来完成这份工作。

措施一:加派人手,组建团队,实现协作。只有通过团队协作、科学规划、合理分工,才能够更加节省时间和高效、保质保量地完成工作内容。第一,组员的选择可以以“传帮带”的形式,有经验的年长的同事作为项目组组长,带领系统内部的三师团队和纳税服务科的骨干,另外再配备一个软件公司的工作人员,来共同完成这项试点工作。第二,在工作流程上,组长可以结合以往的经验 and 台账来布置本次工作,由三师团队提供政策支持,纳税服务科骨干负责非接触办税业务尚未覆盖的梳理,提出解决方案,将大家分为政策研究组、部门联络组、技术支持组和对策落实组,提高工作效率。第三,针对时间紧任务重,项目组将紧盯时间节点,倒排作战工期,用好各项支持政策,密切关注疫情优惠政策进展。

措施四:提前向相关部门调研,了解全面内容。此次布置的优化营商环境试点的任务,没有此前类似的先例,一方面我们可以派部门联络组前往其他部门进行调研,比如市监、城管、公安等与纳税人密切接触的兄弟部门,参考他们在非接触式服务方面的技术和经验,从而制订更加具有针对性、可操作性和可执行性的方案;另一方面我们可以询问系统内的相关部门,比如省局纳税服务科和其他地市的纳税服务科,看看有无最新的内部政策文件,有没有成功的经验可以参考。

我相信通过“加派人手,组建团队,实现协作”和“提前向相关部门调研,了解全面内容”,我们优化营商环境项目组一定能按期保质保量完成任务。

有的考生和我说对公务员这份工作不了解,不知道怎么丰满自己的答案,怎么落到实处。现在发现这个问题还来得及,缺什么补什么,请你去研究一下公务员这个群体到底每天在做什么?热门的便民措施去背一背,新出的新政去背一背,各官媒公众号的新闻去看一

看,不会的话学就完事了!试想你的答案中的对策就是国家正在推广、各位考官目前正在做的,还有什么比这样的答案更切合实际,具有可操作性呢?

五、六脉神剑第五式:少冲剑不寻常,坚信曲高和寡

现在会了四个招式的你已然是个武林高手,那如何能最大限度地把自己的招数发挥出来呢?那就要找个适合你的场地。你能在水上凌波微步咱们就选择河面上比武,你能与野兽沟通交流咱们就选择森林里月黑风高见,这就是第五式——不走寻常路,即选择对自己最有利的路!答题的时候要讨巧,不要总选到人多的赛道上去,只有答出自我答出新意,才能抓住考官的耳朵,夺下高分。

诀窍可以用我们高中政治课上学到的一句话来概括——人无我有,人有我优,人优我跑。第一,我们要在15分钟思考环节做好充足的预想,如果自己是后置位答题就要比题中要求选择的选项多选一项作为备胎,答题时要将小众选项放在前面的位序来解答,引起考官的兴趣;第二,如果你只会最大众的选项,那要用心听前面人的发言,取长补短,尽量展示自己在同样的选择下看问题的不同角度,或者比别人落实落细的闪光点;第三,如果和你一组的考生在这道题位序较前且答得特别好,那你再舍不得也要果断摒弃他的选项。

我们来看一道2021年税务系统面试的选择题:

中央全面深化改革委员会第十七次会议审议通过了《关于进一步优化税务执法方式的意见》等文件。会议指出,优化税务执法方式,要推动税务执法、服务、监管的理念方式手段变革,深入推进精确执法、精细服务、精准监管、精诚共治,大幅提高税法遵从度和社会满意度,明显降低征纳成本,发挥税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用。“四精”中选一个谈看法。

1. 人无我有

这道题大家拿到以后90%的考生会选择“精细服务”,好说的选项大家都想选,因此考场上三个人连着说“精细服务”,那差距怎么拉开呢?甚至你可以去看一看网络解析和一些培训机构的公众号推送,那些所谓的资深老师大部分也是在说“精细服务”和“精准监管”,几乎很少有人会去说“精确执法”和“精诚共治”。这个时候一路跟着金刚老师学过来,对税务系统有所了解、对最新政策有所涉及、对税收知识如数家珍的考生们,你的机会来了,人无我有,请选择“精诚共治”!因为共治在最后一个,大家看题干都是从前往后看,最后一个选项并不简单的情况下,被选择的概率最低!

示范答题:各位考官,下面我将针对“四精”中的“精诚共治”谈一谈我的看法。我认为税收精诚共治包括税务机关内部各部门各派出机构共治、不同地区的税务机关共治、税务机关与其他政府部门共治,还有税务机关作为国家机关与社会各界、人民群众共治。

拓展税收共治格局,我认为应从以下五个方面来努力。

一是内部执法区域协同。比如说简化企业涉税涉费事项跨省迁移办理程序,早日基本实现资质异地共认;比如持续扩大跨省经营企业全国通办涉税涉费事项范围,早日实现全国通办;再比如说稽查案件跨市跨省查处,各地税务机关应积极配合做好协查工作。

二是部门协作推进改革。第一要与人行、公安、海关等建立常态化、制度化数据共享机制；第二要通过电子发票与各单位财务核算系统衔接，加快推进电子发票无纸化报销、入账、归档和存储；第三要持续深化“银税互动”，助力解决小微企业融资难融资贵等问题。

三是司法支持保驾护航。首先我们要进一步健全做实公安派驻税务联络机制，进一步畅通行政执法与刑事执法衔接工作机制；其次检察机关发现负有税务监管相关职责的行政机关不依法履责的，应依法提出检察建议；最后依靠法院完善涉税司法解释，明晰涉税司法裁判标准。

四是社会协同相向发力。我们要积极发挥行业协会和社会中介组织作用，支持第三方按市场化原则为纳税人缴费人提供个性化服务，加强对涉税中介组织的执业监管和行业监管。另外我们还要依法曝光税收“黑名单”，在全社会营造依法纳税，失信可耻的氛围。

五是国际合作互惠共赢。我国可以深度参与数字经济等领域的国际税收规则 and 标准制定，持续推动全球税收治理体系建设。

以上就是我对精诚共治的理解，相信通过以上五方面的努力，我们必能进一步优化税务执法方式，发挥好税收在国家治理中的基础性、支柱性、保障性作用。

2. 人有我优

有的考生说我就是想说“精细服务”，不说的话我考前准备的那些便民办税春风行动、发票电子化、线上税务云平台、个人所得税 App 等就浪费啦！你非要说也可以，前提一是你答题次序在小组内考前，前提二是你答得有自己独特的角度和比別人更实更细的自信。这样的话，在你后面的考生直接变成陪跑，秒杀全场。

“精细服务”如何讲出花来呢，我们可以把“精细”拆成“精准”和“细致”。

“精准”，一方面要求我们制定相关税收优惠政策的时候做到精准，结合国情、经济整体形势以及纳税人需求来制定，可以举例新冠肺炎疫情期间的减税降费优惠来说，比如扶持企业免个税、免增值税，还有免征社保、减半医保等；另一方面想要精准还需我国全面推进税收征管数字化升级和智能化改造，用大数据和高科技来助力达到精准，争取到 2023 年基本建成“线下服务无死角、线上服务不打烊、定制服务广覆盖”的精准的税费服务新体系。

“细致”，就是要求我们在服务纳税人的时候要做到细致周到，要及时地对纳税人的疑惑进行全方位解答，此外还要及时地让纳税人的声音反馈到税务系统。这样把内容扩展开，融入税务系统最近在做的事情，政策方面比如 2021 年便民办税春风行动“优化执法服务、办好惠民实事”10 个亮点、2021 年针对小微企业“春雨润苗”专项行动“送政策、优体验、助成长”等，畅通群众反馈渠道方面比如提供 12345、12366 热线电话接通率、开设举报中心、设立局长接待日等。这样你就能和别人直接谈服务的切入点不同，角度新颖又有自己的思考。

3. 人优我跑

如果我们在组内答题次序不占优势，前面的考生说精细服务说得很扎实很细致了，对精诚共治又不是很了解，那我们只能另辟蹊径去谈一谈“精准监管”和“精确执法”了。

“精准监管”和“精确执法”文件方面我建议大家看一看《关于进一步深化税收征管改革的意见》，这里篇幅所限就不做过多介绍了。建议大家学会用文件政策答题时，语言不要太晦涩，举个例子，今年我们有个学员面试 87.8 分，他选的是“精准监管”，他是怎么答的呢？他之前恰好看到一个关于网红直播税收监管存在漏洞问题的分析讲解，他就把这个税收征

管有漏洞的问题融入了答题中,分析原因给出对策,这是不是就很亮眼?高分自然实至名归。越是答这种高大上的题目,我们越是要从生活中的点滴小事入手,落实落细,而不是飘在天上空背文件,当然,更不是只用应届生的大白话平淡说几句与税务工作毫无关联的事情。

六、六脉神剑第六式:少泽剑比心态,胜在淡定自若

武林大赛接近尾声,围观的考官们已经对你的大致水平和能力心中有数,那么打分时还要最后一项“举止仪表”,这其实就是咱们说的气场。答题我可以有薄弱点,但皇冠不能掉,我不会,但考官没听出来也没看出来我不会,那我就没输。

做公考培训多年以后,我们发现高分学员是有共同特质的,就是他们的气场,不管题目难易,他们总能淡定自若,自信从容,答题内容信手拈来,秒杀一片。高手之间对决,往往就在心态,当你水平到了,坚信自己能赢,就能出剑不慌,稳操胜券。

比心态就是遇到新题处变不惊。有时候题干会出现一些我们没见过的关键词,比如2021年考题中的“四精”“中国税务精神”。这时候我们怎么破题呢?“四精”其实就是我们平时练习中涉及的纳税服务、税务征管、税收执法、共治共管,完全可以用练习过的题目素材去结合税务工作实际、贴合题干作答;“中国税务精神”题干说了有忠诚担当、崇法守纪、兴税强国,这不正是我们备考时整理到的担当、法治、学习、实践这些关键词吗?只要贴合税务方面去讲这些,结合自己做过的事,踏上工作岗位以后想要去做的事说明白了就行了。很多时候你以为的新题,在打破内心畏惧后,会发现还是新瓶装旧酒,我们的素材、背诵的金句还是可以用上。

比心态就是遇到旧题三思后行。遇到以前的手下败将来寻仇了,咱们不能大意,为什么,最了解你的人就是你的对手,你的起手式刚出来,他已经知道你用的是第几招了。所以这个时候咱们就要先看看对方到底在打什么主意,随机应变。大意会吃大亏,稳住心态仔细审题才是王道!比如2021年税务面试真题中“为激发年轻人干事创业热情,税务系统准备开展青春奋斗系列主题活动,请你策划一个新颖的活动,并说明如何去做”。很多考生看到年轻人干事创业,很激动,大谈特谈,说一说青年要怎么做,企业要怎么做,政府要怎么做……却忽视了题干中的前提是税务系统,大家要知道公务员是没有办法创业的,为人民服务就是你的事业,所以这道题关键词看着很熟悉,实则是让你去谈一谈,一方面要把自己的青春献给税收工作,另一方面要用自己的青春辅助社会青年创业,比如优惠政策宣传、个人所得税专项附加扣除的辅导等。

比心态就是遇到类似题融会贯通,让复习中的积累不白费。这个诀窍最好用的就是情景模拟题,一般来说我们都是与同事之间的模拟,那么我们练习中获得过考友和老师肯定场景的搭建和劝人的事例,就可以拿到考场上来用;然后我们也很容易用在漫画题中,因为漫画需要发散思维,言之有理即可,只要找到漫画与我们脑子里知识储备的契合点就可以立刻用起来;最后还有综合分析题,所以我们在复习中要做好关键词的总结,比如对于青年、创业、实践、担当、改革、借力等,每个关键词后面配上两个金句,一个与税务有关的事例,一个自己的经历足矣。当我们把这些自己整理的干货真正地理解了,背熟了,自然到考场上可以融会贯通了。

七、六脉神剑日日练习还要临阵磨枪

说到这里老师六脉神剑的绝招已经毫无保留地传授了,不知道大家学会几招,理解了几式呢?

要提醒大家的是,有的时候面试考试分几天进行,比如今年国考税务考了五天,那么在这种情况下,如果你不是第一天考试就千万要抽出你宝贵的冲刺时间,把前面几天的考题作为最珍贵的真题模拟好好练习一遍,找到你的老师进行模拟作答。一是为了积累素材,比如国税考试有两三天都提到了“四精”,其实哪怕后面某一天考试没考到“四精”,“四精”依然能作为我们税务题的答题素材,背了不亏;二是为了熟悉当年的考题风格,或许题干很长,或许考题很实务,或许还有追问,这些有所准备都有利于我们心态的调整,上了考场才能淡定自若;三是通过老师的点评你会发现自己的答题角度有偏差,答题水平不稳定,那你就要确认自己是幸运的,毕竟是在考前发现的这些问题,所以你还能捡回这些角度和得分点,能够及时提升,这种积极的心理暗示一定不能丢,所以说在冲刺阶段更需要的往往是心理辅导。

结构化小组面试如何点评、回应才能翻盘

结构化小组面试中最后一个环节是点评和回应,它是结构化小组面试中最具有特色的部分,能考查考生速记考友答案并判断优劣的能力、交流沟通的能力和为人处世的情商水平。这个环节对你最终的面试得分同样重要,不容忽视!

很多考生准备面试非常投入,拿着各地结构化面试的真题施行题海战术模拟练习,想要上岸的心很迫切,但却偏偏对结构化小组多出来的点评与回应环节不够重视,上了考场一脸懵,没能在结尾漂亮收场。下面我们就从速记、点评和回应这三个部分来给大家分享一些面试考场上实用的经验和小技巧。

一、速记要抓住重点

在结构化小组税务面试的考场上,我们要表演的绝不是独角戏,时刻要提醒自己的答题次序和需要速记的对象。在别人答题的时候,我们一定要做好记录,千万不要对自己的记忆力过分自信,哪怕你平时过目不忘,在考场的高压环境下紧张是会传染的,很可能你的记忆届时将比平常慢半拍。

备考室里会有工作人员给大家发一两张 A4 草稿纸,我建议你尽量都记录在一面上,以免答题时来回翻显得比较慌乱,而且如果记录内容过多就会过于依赖草稿纸而忽略与考友以及考官的互动感和交流感。大家可以拿到纸后横向放置,先在左上方写上自己的考号、答题顺序和点评顺序。建议在最左侧分为三小块写自己每道题的答题要点,在靠右的这一侧主要用来记录剩下两位队友答同一题的优缺点,同时可以画下点评的关键词。记录别人答题的时候只需要记录关键信息,按照他的答题框架分布记录其亮点词句和答题缺点。

给大家一个小技巧就是可以在平时练习的时候总结十几个各题型常见的面上问题清

单,用对应的标志来代替,记录速度会快很多。下面给大家简要介绍几种常见问题及图标。

- (1) 答题无层次逻辑不清,用○表示(意思是答题混成一大团)。
- (2) 答得偏题,明显在掉书袋,用~表示(意思是歪歪扭扭不在点上)。
- (3) 语音语调语速不合适用“?”表示(意思是这水平上考场真有问题)。
- (4) 口头语过多,用#表示(意思是答题磕磕巴巴掉在井里)。
- (5) 答题内容过少,没有落实落细,用“……”表示(意思是还要加很多才行)。

大家设计图标时候记得用自己的联想去设计,这样才能记住,才能用得顺手,这是在利用工具而不是给自己设置障碍。希望大家根据自己的习惯去设计一些图标然后反复地练习,熟悉这样的速记手段。

而对于考友的答题内容,我们要点上的问题,就需要记录他答得好的亮点词句并打“√”,或者记录他说的矛盾不妥的词句并打“×”,一定要有针对性地去谈,言之有理才行,记得在他的重点词句旁边标注你的简要小观点方便点评。草稿纸最右侧或其他空白地方就可以用来记录别人对你点评的问题,以及你要怎么回应。

二、点评

点评每个考生三道题的时间不超过两分钟,要做好选择,建议最好每道题点一个问题,如果遇到自己拿手问题的那道题可以多说些。

(一) 点评要注重交流感

我们在点评时要注意有交流感,这里的交流感包括以下两个方面。

第一,和考官的交流感。在你和别人进行点评回应时不能总是低着头,在全程面试中你都要试着抬起头和考官有眼神交流,适当微笑。当你认同队友说的观点时,可以点头并且记下来。可以说,你需要让考官看到你在认真听取别人的意见和答题,并且时不时抬头让考官注意你。

第二,和队友的交流感。在一个小组中有3或4个人,大家可能是同岗位的竞争对手,也可能来自不同岗位,既是队友又是对手。那这个关系应该怎么确定呢?我个人认为要以队友的心态去点评回应,毕竟你们是一个团体,共同完成这项答题,以探讨的语气、缓和的语调去交流不仅会给队友带来正向的合作反馈,也会给考官留下好的印象。因此,在点评的过程中,谁点评你就看着谁,对他说的不时记录下来,点头认可他。你在回应的时候也看着他回应,一来一往更具有互动感。如果队友不看你怎么办?没关系,我们看着他就好了。你想想这个场面,你很真诚地看着他,而他不看你,在考官眼里是不是显得你更加懂礼貌,而队友显得不尊重别人。在中国的礼节中,对方和你讲话起码你要看着人家吧!如此一来,分数孰高孰低,你说呢?当然,我们也不能一直盯着队友,也要适当地抬头看一下考官。

(二) 点评要先礼后兵

结构化小组中的点评既不是“大家来找茬”,也不是“杠精的诞生”,我们的目标是取长补短,完善对方的作答,补上自己的遗漏,提升整个团队作答的层次和水平。你点评的主要逻

辑是先说优点,再指出问题,最后收尾。在你点评他人的时候,展示的是你自己发现优点并快速吸收、发现问题并立即解决的能力。你在发现别人问题的时候,千万不能沾沾自喜或者笑场,你们此时是一个小组的组员,不要忽视团队合作,格局还是要有的,谦逊有礼比咄咄逼人显得情商高多了。

1. 优点

如何说优点?大家点评一说到优点,张口就出来一串“A号考生逻辑清晰、表达流畅、娓娓道来……”,接着就没了,我们说套路化、模板化不可取,换位思考,你是考官在考场上听到同组三个人都这么说,你会不会觉得这也太套路了!怎么反套路、反模板?填充具体的东西!他逻辑清晰,哪里清晰?这个点到考场上只要不是说得磕磕绊绊,每个人的表达都能做到流畅。

那怎么认同对方优点呢?我们可以这样,在听队友答题的时候就要有意识地抓取他们回答精彩的部分,前面我们也建议了抓住队友亮点词句记下来,在旁边打个对号,代表这是他在第N题中优秀的值得点评的地方,一般找出1至2个优秀的地方即可。例如,他在答综合分析题中提到了最新的事例,那我们就可以夸他关注时事,聚焦热点;他在组织题或情景模拟题中把事情安排得井井有条,或是考虑到多主体、各个方面,那我们就可以根据他的答案夸他做事细致、考虑周全,等等。根据他的回答,有针对性地去夸赞,有理有据,接地气。这就好比我们在工作中遇到同事夸你真好看,远不如说你今天穿的这件新衣服既配你的肤色又显瘦来得真诚,让人愉悦。

2. 不足

(1) 要一针见血地指出对方的问题。考生常见的问题主要有以下几个。

① 作答逻辑不够清晰。考生在综合分析题中说了问题,但后面并没有相对应的对策去解决,或是提出的对策和问题原因驴唇不对马嘴,这就是逻辑方面不完整。

② 对策缺乏可行性。这一条非常常见,尤其是对国家大政方针不太了解的考生,可能会说出偏离国家发展方向的言论。如现在脱贫攻坚已经全面完成,考生在答题中再次提到如何做好脱贫攻坚等。此外,在计划组织题中实施相关措施时,太过宏观没有考虑到经费、资源等问题,这也属于对策缺乏可行性。你们听队友答题时,要仔细去听,你认为不符合常识,不符合逻辑的地方就可以大胆提出来。

③ 与人沟通缺乏技巧,主要是一些说话的方式、方法不对。举个例子,之前对练时听到有考生答题,他以普通同事的身份,夸奖认可受到挫折的其他同事时用了这样的话:“我那天在办公室听到领导要提拔你呢,这是认可你的能力。”你们觉得这句话合适吗?他本身不是领导,对于晋升和提拔没有决定权,而且在这件事没有公布出来,只是“听说/听到”,具有很大的不确定性,万一后面领导人选有变,我们就会变得很被动,里外不是人。所以,这种替领导做决定和道听途说的事情一定不要做,你可以拿既定的事实来夸奖他,比如看到了晋升名单有他的名字,参加大赛的获奖名单有他,等等。因此,我们在语言表达中要注意,也要重点关注队友的这些方面。

④ 信息获取能力不足。这个很好说,就是要么他漏了条件,要么他答跑偏了题。漏条件在排序题中很常见,说着说着就漏了,我们在前面排序题中也说过了,不再赘述。在综合分析题中跑偏题,比如多选题,让你选1至2个理由说明,你选错个数或是没有说理由,通篇

讲对策；再者，就是漫画题，让你取两个以上的标题，你忘了取了，或是没让你取标题你却取了好几个。此外，还有一种错误，就是主体或身份搞错了，这在情景模拟题中很常见，让你劝小王，你劝小李，明明不是领导却认为自己是领导分配任务，等等。这些在考场中都有可能发生，一方面你要在审题中保持清醒的头脑，将容易错的地方提前标注；另一方面，你要好好听队友的易错点，如果和你不一样，先去看题目，看题目怎么说的，再来确定你和他到底谁答错了。

⑤ 作答内容不够细化。例如，这道组织计划题里面虽然体现了调研对象和方式，但是没有能够针对性地提出调研的具体信息；或者关于经营者具体应该怎么做这位考生回答的还可以再细化一下，更具有可操作性……记住你说这句话是有前提的，就是你自己对于这个方面比较擅长，自然地去给他补充细节，抓住机会展示自己的能力和能力，当然尽量要是你自己作答时没有提到的部分，这样你的点评其实就是在继续完善自己的作答。

⑥ 营造情景不太合适。一般来说，比较套路的情景引入就是“××，怎么啦？我看你不太开心/发呆/不高兴啊，是不是……”“走啊，一起去吃个饭”等。这些可以用，但是用得太多了，就显得非常套路，大家都这么说，你的特点就没有表现出来。建议大家结合题干的背景和人物选择更灵活的搭建场景。

以上就是大家容易犯的错误，在听队友答题时也要额外注意。

此外，对于错误极其明显的队友（比如审错题），如果你是第一个点评他，一定要立马指出来，如果你的上一位已经说过他这个问题了，在我看来，你要轻轻提一下，不要使劲再踩了；也不要完全不提，这属于队友的重大失误，你发现了是给你送分的。你可以说：“刚刚 B 号考友也提到了您没有看清楚题中要求这个问题，我表示赞同 B 号考友的意见，相信 A 号考友也意识到了这个问题并且在未来工作中会多加注意，我就不作赘述了。”这样既给考官传达了你的态度，又安抚了犯错的 A 号考友并给他个小台阶。遇到此类情况你们可以按自己的方式酌情处理。

(2) 要在点评中堵住他的后路。怎么堵住后路呢？我们可以在他答题的基础上补充一些更加优秀、亮眼的对策或观点。比如，队友说在未来我们要完善基础的养老服务设施，但又没有展开说如何完善。我们就可以说：“A 号考友的这个观点想法很不错，考虑到未来我国老龄化趋势下老年人的需求，说明 A 号考友是位关注国家时事动态的人。但如何完善，A 号考友却没有展开详细的阐述，我觉得我们应该切实考虑到老年人需求，运用新兴科技手段联合各部门共同打造养老服务设施，比如说上海地区为独居老人安装的‘智能水表’就是很好的行业典范，可以借鉴学习。”把你的干货抛出来，把他没说到的点说出来，你就比他亮眼。堵住后路还可以用在各个方面，比如对对策的进一步完善、对活动的筹划、对人际关系的处理等。

(3) 不要做无谓的点评。什么是无谓的点评？就是毫无价值的问题。比如我遇到学员互相点评时说队友的情景模拟语气不够有领导气质，你一个应届生能解释清啥叫领导气质吗？如果你不能说清，别人回应让你解答那就尴尬了。比如漫画题揪其他队友的观点，说其观点和漫画联系不大，可是别人在漫画答题中明明有根据漫画来引出观点，答题时言之有理即可，一千个人中有一千个哈姆雷特，只要漫画题能自圆其说就不存在联系不大的问题。再比如有人点评队友喜欢说，建议在每个观点中都引入税务系统的例子就好了……这就说得太空，没有针对性，你可以建议在某一道题的某一点上最好选一个很切题的税务系统例子，

更重要的是你可以举个切题拉分的小例子做示范,这样的点评才能给自己加分。

有的考生会问,对手真的很强怎么办?完全挑不出来他的毛病,完美答案啊!确实会有这种队友,听不出来他的逻辑漏洞或其他问题,那就听他没有的而你有的,找差异点,然后把自己的答题优点拿出来做例子,建议队友你看像这样做是不是会更好?这种在组织计划题和情景模拟题中特别好用。比如说在前面情景模拟题中我们提到了考证和工作不是相互独立的,考证有利于工作,工作帮助考证,这是个很好的论证观点,也具有说服力。但你队友谁都没有提到,你就可以拿出来再说一遍,这样可以进一步丰富他们的答题,又能让考官对你加深印象。

另外我们点评的时候还要注重时间问题,不能说得过少,也不要说得过多。考场上我们每个人点评机会只有一次,一次性点评完两位考友,一般是限时四分钟。我建议针对每位考生肯定其1至2条内容,再指出他2至3个问题即可,最好每道题指出他一个问题,显得我们听别人回答听得比较全面,这样差不多正好点评两位考友共四分钟。

(三) 点评要找学习对象

(1) 要向老师学。无论是线上直播课还是线下封闭班,老师一定会要求你模拟考场环境开口答题,然后针对你的作答作出针对性的点评,目的是让你快速拔高。我们想一想,这个过程是不是正好就是结构化小组里点评的形式,老师用笔记记或者强记后快速指出你的薄弱点让你进步。如果在考场上我们也能有老师这样一针见血的点评能力和想让点评对象进步的初心,怎么会不成功呢?

(2) 要向考友学。考友可以是你培训班的高手同学,也可以是网上互动交流力争上岸的群里约着练题的网友,大家凑时间模拟考场环境,听不同人的答题状态和思考逻辑,从而提升自己的应变能力。这样的目的是熟能生巧,在正式考试的时候不管遇到什么样的队友,我们都能淡定自若,至少表面上不慌,有所应对。

(3) 要向考官学。推荐大家与考友互练的时候去扮演一下考官的角色,这样你可以很直观地看到每个人的状态,他们的小动作、眼神的飘忽不定、语气和姿态的不自信在考官眼里都是非常明显的,甚至可以在短短的几分钟答题中直接看到考生是什么性格的人。这就像我们玩线下狼人杀的时候,法官才是最清楚规则,最清楚每个人身份,最看得清各种小动作的人,在准备结构化小组面试的时候,我们只有真正地去换位思考,去体验,才知道怎么更好地在点评环节表现自己。

三、回应

别人给我们点评以后,我们需要进行回应。回应环节考查的是我们理性判断和快速学习的能力。每位考生共回应两次,每次回应一至两分钟,单独计时。比如你是A号考生,B号考生对你点评完你回应一次,接着C号考生对你点评完再回应一次。

(一) 不同类型的回应

回应环节首先我们要对考友的认真倾听以及对对我们提出的问题表示感谢。简单点可以说“感谢×号考友您的认真倾听以及对对我答题中××优点的肯定,针对您提出的问题呢,我

想谈谈我的看法”。

一般来说有以下几类情况。

1. 认可别人的意见

虚心接受、表示感谢,适当在别人提出补充的基础上再次扩展充实。如果问题真的存在,不要逃避绕弯子,可以勇敢承认,但同时要抓住机会去补充完善自己的答题,这样也能及时补救自己的得分,这么做或许还能让考官觉得你应急应变能力不错。一旦自己出现了重大失误,比如审错题、答跑偏,一定要主动承认错误,不要诡辩或狡辩,并且保证自己在以后的工作或生活中提高相应的能力。但如果事情有转机,也可以靠你灵活的小脑袋圆场。记得有一次网络课,有个学员没有看到题中针对“个人所得税”改革进行宣传,整个答题中没有提到个人所得税,并且采用了“税法进小学”的活动形式,被两个队友纷纷指出问题,说她的方案对于个税宣传起不到直观的作用,对于小学生的宣传不够有效。这时候该学员才看到题中“个税”的要求,但她即刻镇定下来后回应“感谢考友对我答题的认真聆听,针对您提出的活动没有针对性这个问题,我是这么看的:在整个活动进行中,我们涉及了家长、老师、学生等多方主体,让学生提前了解个人所得税来源及意义的同时,我们的家长和老师对于个税改革后的相关情况也能进一步了解。我认为我的活动是可以满足题目要求的。不过也感谢考友您对我提出的建议,在未来工作和生活中我会积极改正和学习。”这节课结束后我们复盘,该学员承认确实没有看到个税改革,但她最后的回应很及时,用多方主体的参与肯定了这场活动的意义,扳回了一些分数。但是这是一步险棋,最重要的还是审好题!

2. 不认同别人的观点

首先,表示感谢,委婉提出自己作答的理由和依据,说明两人之间的差异,坚持自己的观点;其次,有可能的话可以部分吸收他的观点,落实落细后找到自己原先的角度契合进去;最后可以感谢一下他考虑细致的地方,向他学习,客套话时间不够可不说。

3. 对方提的问题有余地

即自己答得没错,但对方点评也没问题,只是角度不同。这种情况下一方面要肯定对方的角度也有道理,另一方面求同存异,表示大家思考角度不同,面试答题只要言之有理即可,感谢他提供的灵感,以后遇事自己会思考多一些角度,更全面。另外千万记住抓住机会,对自己的优点进一步展示,可以举一些事例或者细节获得认同。

4. 对方含含糊糊,没有明确指出问题

这是一种极端情况,恭喜你遇到小白队友。这时候不建议你自己给自己找问题,而是要抓住机会再提升自己的答案,比如“通过刚才的讨论,我有了一些新的想法想和大家分享”,但这不能表现得像自说自话,而是切实听了大家点评回应以后切题的感悟。

在整个回应结束后我们可以适当加个收尾,比如“希望我的回答能解答您心中的疑惑”等。

(二) 淡化冲突加强展示

点评绝不是辩论那样剑拔弩张,对于队友提出来的问题,我们只需要说出自己的想法,表达自己的态度,这之间的关键不在于你和队友的互动,而在于面对队友质疑,你在考官面前还有最后的机会进行自我展示,扳回一城。

一是直面质疑作出回应。直面质疑可以从自己作答题目的内容中有针对性地节选一两个点,绝不是完整复述你答题的内容,那样的话你就把这个环节的时间浪费了。

二是抓住机会抛出干货。如果对方质疑我们偏题了,审题不清了,答得不够细了,这时候回应环节是给你修正的机会,把握住这一两分钟去弥补自己确实存在的此类问题,从而充实原答案。

三是有些别人不理解你质疑你的地方,正好是你能力展示的地方。比如2021年国考税务真题里有道情景模拟题是同事备考CPA导致工作没做好,挨了批评。有的考生认为工作第一位,考试放一放,但是我认为考试与工作相辅相成,要合理安排时间,通过考试如虎添翼,那这时候对方就开始质疑我了,我怎么回应呢?这位考友你好,我之所以这么说是因为我本身也花费了很多时间来通过了CPA考试,我认为考试内容与税务工作还是非常紧密相关的,比如其中的税法课程就是对中国各大税种的介绍与计算,这不正是我们税务工作中要求的基础能力吗?再比如其中的会计、审计、财管、税务工作免不了与企业打招呼,那么能看懂企业的财务账册和审计报告就是关键,尤其是针对非财会专业出身的干部,学习CPA就是提升工作能力的方式之一……你看,这是不是低调的华丽,在言之有物地展示自己的 ability,考官一听,高下立判。

四、写在最后

请相信,所有人的表现考官都看在眼里,究竟是逢场作戏,咄咄逼人,还是真实客观,最终都会在你们的面试成绩单上有所体现。

希望大家对结构化小组中多出来的点评和回应环节提高重视,点评与回应必练不可!在别人都忽视的地方,我们若能付出三分精力,定能弯道超车,得到丰厚回报!