

《2020 国考税务系统理论课》笔记

人际能力

主讲人：王宝平

2020/1/11



华图在线 APP
随时来刷题



关注新浪微博
获取最新资讯

面试时间

时间	笔试时间	笔试出成绩时间	面试时间
2019 年	2018 年 12 月 2 日	2019 年 1 月 17 日	3 月 1 日-3 月 3 日 (税务总局为 3 月 3 日)
2018 年	2017 年 12 月 10 日	2018 年 1 月 24 日	3 月 14 日—3 月 19 日 (税务总局为 3 月 10 日)
2017 年	2016 年 11 月 27 日	2017 年 1 月 9 日	2 月 28 日—3 月 5 日 (税务总局为 2 月 25 日)

面试类型

2016 年、 2017 年各地税务系统面试类型为结构化面试

2016 年海南国税单独命题，采取结构化小组面试的形式

税务总局单独面试

2018 和 2019 年各地税务系统面试均采用结构化小组面试

税务总局均为无领导小组讨论

考察形式

2017 年各地税务系统考察形式

有考试题签、 笔、 草稿纸

读题考生听题的方式，则没有题签，漫画题、 材料题有题签

2018 年、 2019 年各地税务系统考察形式

电子抽签，按照分组抽，通常为 3 人一组

题目数量：常规结构化面试为 4 道题，结构化小组面试为 3

道题，无领导小 组讨论为 1 道题

课程安排

理论课程

直播：常考题型、税务专项

录播：非常考题型、热点预测

演练课程

模块演练

套题演练

关系协调

【课堂笔记】

题型特征

例题 1 你和小王一起进入新单位工作，以前关系不错，他在你困难时帮助过你，但是现在他经常对你的工作指指点点，还在同事面前说你工作做得不好，让你难堪，你怎么做？

例题 2 领导交办一件工作，你为此经常加班加点，但工作还是出现很多错误，领导批评你，你该怎么跟领导沟通？

矛盾主体：

上下级（领导、下属）

平级（同事、兄弟单位）

群众（普通群众、亲友、企业）

常见矛盾：

抱怨、为难、误会、冲突……

设问方式:

怎么办? 怎么处理? 怎么沟通? ……

答题原则

原则一: 心向阳光

负面词汇转化

阳光也需适度

原则二: 换位思考

理解他人苦衷

个人让位集体

原则三: 工作为先

工作生活要分清

沟通行动两不误

答题思路

心态展示-解决问题-总结提高

例题 你和小王一起进入新单位工作, 以前关系不错, 他在你困难时帮助过你, 但是现在他经常对你的工作指指点点, 还在同事面前说你工作做得不好, 让你难堪, 你怎么做?

心态展示: 感到难过, 理性看待, 积极化解

解决问题:

自身工作出现纰漏——进行道歉, 请教学习

双方产生观点分歧——充分交流, 达成共识

双方之间存在误会——沟通化解, 主动关心

总结提高:

提升工作能力, 融洽同事关系

【示范作答】

操千曲而后晓声, 观千剑而后识器。

作为同时进入单位的伙伴，小王是我在单位认识的第一个人，我们在工作中一起成长共同进步，关系肯定是更加亲密的，但是现在小王却对我指指点点、公开指责，我内心难免会很委屈和失落。同事间产生一些摩擦碰撞也是在所难免的。所以我会理性看待这件事情，积极主动地去化解矛盾。

第一，我会先对自己近期的工作进行反思。如果是因为我在工作方面存在失误，比如准备不足或是经验缺乏影响了整个部门工作的正常进展，给小王和其他同事带来了不必要的麻烦，我会向小王及其他同事道歉并积极主动地去请教去学习，迅速补救工作，赶上工作进度，将损失降到最低。在今后的工作中，我也会加强专业知识学习，早日成长为单位的业务能手。

第二，如果是因为我与小王对部分工作内容的认识有分歧，我会主动找到小王与之交流，尊重他的想法，肯定其合理之处，就我们俩的工作计划、工作思路、工作方式等进行友好地讨论，努力达成共识。

第三，如果双方之间存在误会，工作之余，我会主动地邀约小王一起去运动消除疲劳，或是喝茶聊聊最近工作。在交流中我会先对小王一直以来对我工作的帮助和支持表示感谢，并对他工作中的优秀表现表示赞赏；随后我可以委婉地采用玩笑式的语气询问我们现在关系不像以前亲密的原因。如果是我们各自工作、家庭事务繁忙，没有很好地交流感情，那么我会在今后的交往中主动多与小王沟通，拉近距离；如果是我在无意之中的某句话伤害了小王的感情，我会诚挚地道歉，希望能够取得小王的原谅。我相信真诚相待可以消除误会，增进我与小王的友谊。

在今后的工作中，我会努力提高工作能力，融洽同事关系，积极主动投入工作，促进团队的共同进步。

涉及同事

例题 你和小王一起进入新单位工作，以前关系不错，他在你困难时帮助过你，但是现在他经常对你的工作指指点点，还在同事面前说你工作做得不好，让你难堪，你怎么做？

- ①尊重理解
- ②真诚宽容
- ③互帮互助
- ④工作为重

例题 领导交办一件工作，你为此经常加班加点，但工作还是出现很多错误，领导批评你，你怎么办？

心态展示：

有些委屈，但不能把负面情绪带入工作

积极改正工作中的错误

解决问题：

应对批评：虚心接受 – 积极倾听 – 牢记问题

补救工作：勇于担责 – 主动请缨 – 明确要求

汇报领导：把改正后的工作成果交给领导

提升素质：心态、能力 – 求监督、快成长

总结提高：

希望自己不再犯类似的错误

希望自己工作能取得好成绩

【示范答题】

如果遇到题中所说的这种情况，我一时也会感到有些难过，更何况自己也加班加点努力付出了，但结果就是不能令人满意，我会因此感到难过。但我有必要尽快调整自己的情绪，不要把负面情绪带入工作中。

第一，我要正确面对领导对我的批评。既然工作在我这个环节出现了问题，不管我之前有多么努力地加班加点工作，我都要虚心接受领导对我的批评，不能有抵触情绪，也不能找借口托词。我应当把领导指出的我所犯的错误的都记下来，以便及时改正。

第二，我会尽可能弥补工作错误。在领导批评我之后，我会主动请缨，向领导申请继续由我来改正工作中的各种问题。我会主动和领导讲述我的工作思路，明确领导的工作要求，争取尽快将完美的工作结果上交。如果因为我的工作失误造成了一些后果，我愿意承担相关责任。

第三，我会从这次事件中分析个人问题。本次工作我付出了较大努力，甚至加班加点，但工作却没有完成好，出现了大量错误。这背后反映了我工作上的一些缺憾。我会仔细梳理本次工作的经历，看哪些问题属于粗心大意，哪些问题属于应有的能力没有具备，哪些错误属于经验不足，一边自己有针对性地解决问题。

第四，对症下药提升自我。根据自己对本次工作的梳理和分析，提升自己的工作效果。同时我也会多参加业务培训，多总结工作中的得失，不断提升自己的业务短板；我还会不断地积累经验，多和同事请教，不断学习好的工作技巧。

第五，未来在工作中，多汇报多求助。这件事情也告诉我，未来的工作我不应该只是“低头拉车，不抬头看路”。我应当在领导不是很忙碌的时候，适当地多向领导汇报自己的工作进度；工作上有了困难实在解决不了的也要学会向领导和同事求助。

我想通过我的一系列努力，一定不会再犯类似的错误，能够把工作成绩提升上去。
考生答题完毕！

涉及领导

- ①尊重服从
- ②维护尊严
- ③积极请示
- ④理解难处
- ⑤充分信任

例题 某基层政府为了征集和解决群众身边事，开展上门“结对子”活动，每位干部联系一户群众，但你的联系户认为你只是做做样子，并不配合工作，你怎么办？

心态展示：

遇到阻碍与误会在所难免

看到克服困难背后是拉近干群关系的契机

解决问题：

调整沟通态度，要细致耐心

展示政府出台的相关文件，提高活动公信度

分享其他联系户的反馈内容，提高参与积极性

总结提高：

提前做好宣传，细致解读活动内容和意义

开展专业培训，提高干部的思想意识和沟通技巧

【示范答题】

作为一名基层工作人员，在日常工作中打交道最多的就是群众。在开展上门“结对子”活动的过程中，当我遭遇到群众的抵触时我确实会有一些挫败。但我必须要立刻调整好自己的心态，我要认识到开展群众工作遇到阻碍和误会是在所难免的，看到克服困难的背后实际是拉近干群关系的契机，积极与群众进行沟通。

首先，我会认真地反思自己，是不是在执法过程中，工作态度和工作方法出现了问题。又或者是我的沟通不到位，没有向群众讲解清楚我的政策内容。

其次，我会采取三项措施来解决联系户不配合的问题。

一是调整工作态度，增加了解，建立信任。我会切实站在民众的角度，细致询问联系户在日常的出行、购物、工作等方面，有没有遇到哪些棘手的问题。

二是展示政府出台的相关文件，提高活动公信力。上门“结对子”活动政府之前并没有全面推广过，很多群众对此很陌生，对于这项政策的可行性和持续性都存在质疑。如果一味地口头劝说，联系户的接受度不会很高。若能向联系户展示政府出台的相关文件，让其切实地看到政府的诚意与决心，相信沟通会事半功倍。

三是分享其他联系户的反馈内容，提高联系户的参与积极性。联系户不配合的原因之一可能是不知道该从哪些方面与干部进行沟通，毕竟大部分居民此前都没有这么直接地与干部沟通过。因此，此时把其他联系户的反馈内容分享给他看，一方面可以放下他的心理负担，另一方面也能够打开他的思路。

这件事也引起了我的反思，政府日后再推广一些创新型的活动时，要提前做好宣传，向群众细致解读活动的内容和开展意义。同时针对参与活动的干部也要开展专业的培训，让干部在思想上认识到活动的意义，提高干部的沟通技巧。其实保证一些惠民活动能够落实到位。

涉及群众

- ①耐心热情
- ②精准服务
- ③情理结合
- ④落到实处

例题 你是一个项目负责人，小王是骨干，领导又分配了一个新任务给他，导致你们这个项目拖延。领导不满意，小王很委屈，其他组员议论纷纷。你怎么办？

心态展示：

团结一心

及时解决，保证工作进度

解决问题：

领导不满意：主动承担责任；汇报进展及补救； 保证完成

小王很委屈：单独沟通；肯定贡献；对情绪表示理解；提出建议

其他组员议论：主动沟通；承认失误，不会影响他们；口头表扬

项目拖延：召开会议；工作动员；分析任务； 合理分工；监督机制；完结汇报

总结提高：

不断提升领导能力

重视团队建设

【示范答题】：

团结一心是确保工作效率和质量的必要条件，面对题干中的这种情况，作为项目的负责人，我必须要及时理清当下存在的诸多问题，并妥善地解决，以保证本项目能够及时顺利地完成。要想达到这个目的，我会采取如下措施：

第一，向领导表明歉意。作为项目负责人，项目出现任何问题，必须有一力承担的魄力和责任心。项目拖延不能单纯归咎于小王，我作为负责人没有把握好项目的进度，没有及时根据情况调整工作分配是我的失误，因此我会主动承担项目延期的相关责任，汇报项目的工作进展情况及后续补救方案，并表示我们组一定会加班加点保证项目及时完成，请领导放心。

第二，安抚小王的情绪。我会找一个休息的时间与小王做私下的沟通。首先我会对小王的贡献表示肯定。同时我会对于小王表示理解，小王作为项目的骨干，一直承担着项目的核心工作内容。领导又分配了一个新任务给他，导致了多项工作发生冲突，毕竟一个人的精力有限。在安抚好小王的情绪之后，我会向小王说明，在工作中要善于利用同事的力量，如果以后再发生多项工作发生冲突的情况，可以随时找我帮忙。

第三，安抚组内其他成员。在当前进度落后的情况下，想要赶上进度离不开每一位组员的付出。其他组员议论纷纷，我想主要是担心项目拖延会严重影响到接下来整个工作，特别是对于他们自身的影响。我会主动找到其他小组成员，和他们沟通，倾听他们的心声。我会向他们说明，领导和小王我都已经主动沟通过了，并主动承担了自己未做好任务分配的责任。主动承认自己在之前工作分配中的失误，并表示相关责任会由我承担，不会影响到他们的个人绩效，请他们放心。我还会对各位组员最近一段时间的辛苦工作予以口头表扬，并表示在

项目完结之后，会将大家的成绩及时上报给领导。

第四，召开项目工作会议，保证项目顺利完成。在会议中，我会先重申本项目的重要性，希望各位组员能够戮力同心，在最近一段时间加班加点，携手解决。并将当前工作情况做一个简单的总结和说明，明确我们接下来的工作内容以及剩余时间。通过讨论，我们会确定好接下来的工作安排，并根据各位成员的能力特点，把任务合理分工到每位成员身上。同时制定好每天汇报总结的工作机制，通过这样的方式来督促工作进度。在整个项目成功完成后，我会及时对项目工作进行总结梳理，并附上各位成员负责的任务内容，汇报给领导，让领导对于他们的贡献有一个直观的了解。

作为项目负责人，在今后的工作中，我会不断提升自身的统筹能力和沟通能力。一方面，我会重视团队建设，及时发现团队中的问题并妥善解决。另一方面，我也会不断提升自己的领导能力，对于工作中出现的新情况能够及时地反应并采取合理的应对措施，保障单位工作顺利开展。

涉及下属

- ①关心引导
- ②帮助提升
- ③赏罚分明

涉及多主体

例题 小罗负责村里的扶贫项目，村里要搞新能源发展，建设光伏电站，这会用到一部分扶贫资金。村民不愿意配合建设，觉得有危险，也不愿意因电站建设让村里占用自己的房顶。村干部觉得扶贫资金应该用在别的地方，领导让你和小罗一起处理，但是小罗有畏难情绪不想干，请问你会怎么处理？

心态展示：

带动本村经济发展。

妥善处理，逐一突破。

解决问题：

操千曲而后晓声，观千剑而后识器。

鼓励小罗：理解小罗畏难情绪，但关乎整村发展，应以大局为重。艰难险阻，我们共同面对。

说服干部：了解干部想法，说明建设电站优势，且只占用一部分扶贫资金。

劝说村民：说明其安全、绿色；且占地问题可以有多重解决方式；列举成功案例，让村民真正看到效益。

总结提高：

向领导汇报成果。

扶贫工作任重道远。

①多个主体，缺一不可。

②轻重缓急，分清主次。

③团结力量，实现共赢。

情景模拟

【课堂笔记】

题型特征

例题1 单位要举办一个诗朗诵的表演，但你的同事小李比较内向，不愿意参加，而且他说他很长时间没有探亲了，同时最近手边儿工作也忙，也没有时间。你如何劝说他？请情景模拟。

例题2 微博出现一则消息，称有一所敬老院的老人，生病了却得不到及时医治。结果调查发现：该老人是因为糖尿病并发症发作导致残疾，其所在敬老院之前曾多次带老人进行治疗。假设你是民政局的新闻发言人，现要召开关于此事的新闻发布会，你会怎么说？请现场模拟。

- 问题矛盾
- 角色身份
- 表达方式

答题框架

开场白:

打招呼、介绍身份、引入主题、控制局面

主体内容:

动之以情: 设身处地 表示理解

晓之以理: 意义、危害

导之以行: 做法

结束语:

阳光结尾

真题精讲

例题 你的同事被领导批评, 心情一直不好, 影响了正常工作。作为同事你要怎么劝她? 请现场模拟。

开场白:

打招呼

引入主题

主体内容:

正视批评, 工作为重

自身问题: 态度、能力

正确看待领导批评: 职责、关心、作风、期待

结束语:

给予充分的鼓励

高效保质完成工作

【示范答题】

小王, 最近看你有点不太开心, 是因为上次被领导批评的事情吗? 其实我觉得被领导批评也不是一件坏事, 我们可以从领导的批评中发现自己的问题, 更好地完善自己。不要影响心情, 还是得以工作为重, 全心投入到工作中去呀。你那么优秀, 很多工作都做得很棒, 可以在后

续的工作中突出自己的优点，彰显你的能力。

我特别理解你，你在平时工作中一直非常认真负责，而且工作能力也很强。但是，人无完人嘛，我们就是要以工匠精神严格要求自己，哪怕有一点点小的瑕疵、不足，我们也要尽力去弥补。所以领导批评我们也是理所当然的，毕竟我们自己有错在先。不要沉浸在低落的情绪中，正视自己的问题，积极改正就好。如果是我们工作态度的问题，比如说对一些工作过于放松，没有注重细节，导致工作出现了失误的话，我们就要端正态度，在岗位中兢兢业业，把好细节关，避免出现类似的问题；如果是能力的问题，那么我们可以在处理一些自己经验不够丰富，也不够熟悉的工作项目上，请教老同事，或者查阅一些专业书籍，从网上搜索一些相关的经验分享，打开自己的工作思路，更好地完成此类工作。这样我们就可以提高工作效率和质量。

领导批评我们是人之常情。首先，领导是我们团队的核心人物，他的职责就是管理每一个员工，所以在我们出现问题的时候，领导有责任和义务帮我们指出来。其次，领导指出问题也是对我们的一种关心。毕竟能力的提升才是我们立于职场的核心竞争力，领导帮助我们指出问题有助于我们更快地成长。再次，你也知道我们领导一贯的工作作风就是严谨、负责，这才奠定了我们团队积极向上的精神风貌。领导对我们高标准、严要求也是值得我们庆幸的事，这样才能带领我们取得更大的成绩。最后，你也不用担心领导会因为这件事而对你产生一些不好的印象。其实领导还是非常重视你的，你看这次的工作安排中，就把很重要的内容交给你负责了。

说了这么多，相信你也理解我的意思了。不要有过多的担心，也不要高兴了，只要我们踏踏实实的工作，努力提高自己的能力水平，一定能高质保量的完成工作，得到领导的认可，能为领导分忧，为团队做出更大的成绩。以后你有什么问题也可以随时跟我交流。

例题 作为就业指导中心的工作人员，你在组织大学生下基层动员会时，有学生在会上说基层条件艰苦，没有发展前途，并引起其他学生附和，引起混乱。你怎么处理？请现场模拟一下你的发言。

开场白：安抚情绪，控制局面

主要内容:

对未来有思考, 表示认同

照片展示基层建设情况

工作中下村频率不高

说明工资标准, 激励措施与公考加分

积累经验, 获得成长

思想愿下基层, 行为真到基层

结束语: 名额有限, 可以登记

【示范答题】

各位同学, 大家都静一静, 听我说两句。

刚刚这位同学表达了自己的心声, 这很好。而且从这位同学的话里, 从在座各位同学的反应里, 我看到了大家在认真思考未来。对于下基层, 大家有疑虑; 对于未来, 大家有顾虑。这我都能理解。今天这个动员会, 就是为了打消大家的疑虑与顾虑, 让大家对下基层能够形成全面了解, 进而能够做出明智决定的。

我刚刚认真听了大家的想法。大家觉得基层条件艰苦, 没有发展前途。对于大家的顾虑, 我非常理解。我是你们的老师, 但是我也从学生时代过来的。当年我毕业的时候, 也曾面临着是否下基层的选择。那时候基层的条件, 是真的很艰苦。当时我在镇里, 下乡一律靠走, 好一点是骑自行车。而今天, 你们下基层要去的地方, 基本上都已经修了路通了车, 可以说比当年好太多了。其实, 说实话今天再回头看当年, 我很庆幸当年的选择。基层经历带给我良多。

只是作为年轻人, 网络如此发达的时代, 大家对基层的认识也要更新了呀。给大家看几张照片, 这几张照片是之前下基层的学生发给我的。大家看, 这是你们一位学长宿舍的照片。奢华么, 谈不上, 不过有没有发现宿舍还是很宽敞明亮的? 而且淋浴间也很干净。这里还有你们学长所在镇的中心广场照片, 是不是很气派? 经过这些年的建设, 基层已经发生了很大的变化。当然, 如果和咱们学校附近相比, 繁华程度确实是不如的, 但是在基层, 像商场、交通、教育、医疗等基本生活设施足以满足我们物质与精神两方面基本的需要了。

有同学提到基层工作条件艰苦, 连语言交流都可能障碍。其实这个大家也不要担心和放大。基层办公条件现在已经有了很大提高, 就算语言交流存在障碍, 也是可以克服的。而且, 这样的困难一般都是偶然出现的, 大家不要有畏难情绪。

操千曲而后晓声, 观千剑而后识器。

大家最担心的是下基层没有发展前途，其实大家多虑了。基层工作经验现在很值钱的。国家公务员招录中，大部分岗位都要求要有至少两年基层工作经验。而国家对基层工作也有诸多激励与奖励措施，比如考公可以加分。

基层工作看起来不难，但是其实大有可为。在基层，经常可以接触到方方面面的工作，这是让自己成长的很好的机会。并且，基层需要新知识、新技术，基层需要人才来发展、振兴，这正是大家可以大展拳脚的机会啊。

大家要抓住这个机会，为基层带去新观念、新技术、新改变，同时也让自己获得成长。

同学们，我们到基层的名额十分有限，如果已经做出决定的同学可以到工作人员处登记了。

以上就是我的模拟。谢谢各位考官。

课程总结

关系协调

心态展示要阳光，理性客观有担当；解决问题是核心，由此及彼作分析；总结提高防重现，总结展望要实践

情景模拟

开场主体和结语，矛盾角色非说理；招呼介绍入主题，控制局面别着急；动情晓理和导行，主体内容三阶梯；结束别忘入情景，自然阳光说再见。