

1、单位推行无纸化办公，开发了一款软件，全单位都安装，但是部分同志对于这个软件有抵触情绪，你怎么办？（2017年6月18日上午福建省公务员面试真题）

**【主要测查能力】** 人际沟通

**【审题】**

关键词有：无纸化办公、抵触情绪；通过对于关键词的分析，可以看出本题的主要任务是你如何化解单位部分同志对于无纸化办公软件的抵触情绪，让他们更好的接受无纸化办公软件。

**【思路引领】**

阐述目的	单位进行无纸化改革，若推行的好的话，能够方便我们更好地为群众服务，树立节约型、效能型的单位形象。
分析原因	1. 不了解无纸化办公的便捷性。 2. 存在一种畏难情绪，害怕接触新的事物。 3. 软件程序太过繁琐，并不能真正给我们办事带来便利，甚至加大了我们的工作负担。
具体措施	1. 开一个内部宣讲会，告知无纸化办公的方便性。 2. 请专业人员对无纸化办公软件的操作进行详细讲解； 3. 建议请技术人员对我们的软件根据我们单位的业务特点进行优化。

**【真题解析】**

随着电子信息技术的发展，无纸化办公在各个行业各个领域越来越普及，很好地提高了我们的工作效率，现我单位也要进行无纸化改革，若推行的好的话，能够方便我们更好地为群众服务，树立节约型、效能型的单位形象。但是，现在却出现了部分同志对于这个软件有抵触情绪的现象，为此，我会马上了解同事出现这种想法的原因。

第一，可能是有些同事不了解无纸化办公的便捷性，认为只是纯粹地换一种方式；

第二，有可能有些同事对无纸化办公这种新的办公模式存在一种畏难情绪，害怕接触新的事物；

第三，有可能是我们单位所引入的无纸化办公软件程序太过繁琐，并不能真正给我们办事带来便利，甚至加大了我们的工作负担。

针对以上不同愿意，我会想办法帮助同事进行解决：

第一，针对同事不了解及存在畏难情绪的情况，我会向领导建议开一个内部宣讲会，告知我们同事无纸化办公的方便性，同时请专业人员对我们的无纸化办公软件的操作进行详细

讲解：

第二，若我们单位所引入的无纸化办公软件程序太过繁琐，我也会跟领导反映，建议请技术人员对我们的软件根据我们单位的业务特点进行优化。

相信，通过这些方法，可以转变同志对于这个软件有抵触情绪。

2、单位下乡安抚低保户老王，并要求老王帮忙宣传，老王自尊心很强。你怎么办？（2017年6月20日下午福建省公务员面试真题）

**【主要测查能力】**人际沟通

**【审题】**

关键词有：下乡、低保户、宣传、自尊心；通过对于关键词的分析，可以看出本题属于考察考生解决问题的能力题型，本题的主要任务是要解决让老王宣传安抚低保的问题。

**【思路引领】**

阐述目的	本意是慰问老王，但是如果不注意表达方式，可能没法起到慰问作用反而伤害自尊心。
具体做法	1. 应该注意我们和老王交流的表达方式和说话内容。 2. 会询问他生活上最近咋样，安慰他。 3. 会把老王家庭的难处记录下来。 4. 告诉他我们政府针对有需要的家庭有一些政策。

**【真题解析】**

作为一名政府工作人员，应该时时刻刻切切实实地为人民群众着想，虽然我们的本意是为了慰问老王，但是如果不注意我们的表达方式的话，可能没法起到慰问作用反而上了他的自尊心。

遇到这种情况，我觉得我首先应该注意我们和老王交流的表达方式和说话内容。我们是去慰问老王，不是去提醒他穷，所以在和老王交流的过程中我们会避免提及他是低保户这类的表达。我们会询问他生活上最近咋样，和他唠唠家常，从中发现老王的难处并且来安慰他，尽量避免提及老王家庭经济的事情。

同时我们会把老王家庭的难处记录下来，看看之后我们政府能不能为他解决部分事情，这样方便我们可以在以后的工作中更好的为老王家解决问题。

针对需要老王帮忙宣传的内容。我们也会告诉他我们政府针对有需要的家庭有一些政策，表达时候我们不会直接用低保户这类词语。这样相信老王也会更能接受。同时我们也会询问他比如某某家是否也是符合要求的，希望老王可以过去帮我们去逐一告知下，这样就能起到

---

宣传作用。

总之，针对老王这种心理，我们一定要照顾他的自尊心。不然可能不但没能帮助到他，反而会伤害到他。