学校周末组织学生和家长参观博物馆，由于参观人多，博物馆对参观人员进行分时管控，需要在外等候，由于天气炎热，有一名家长情绪激动，非要硬闯，请你从博物馆工作人员、学校组织老师、其他排队群众三个角色中任选一人对家长进行劝说，请现场模拟。

这位家长，您好！请您冷静一下，我是博物馆的工作人员，请您耐心听我说两句。

天气这么热，大家在外面排队等候着急的心情我很能理解，在这里我代表博物馆向您表达歉意，给您带的不便还望谅解。

首先，我们非常欢迎您来参观，但是目前采取人流管控也是根据相关规定执行的，今天周末，参观人数超过一定数值，就必须严格控制人流量，主要有三方面的原因：第一，是关于参观人员的安全问题，人流密度过大很容易造成公共安全事故，比如拥挤踩踏，当发生火灾地震等情况时没办法及时分流；第二，是考虑到文物展品以及设施设备的安全，人多有可能造成文物的损坏，前年有一次就是因为拥挤将临时展架撞到，很多文物受到了不同程度的损伤，这种损失是无法弥补的；第三，就是关系到大家的参观体验，请您试想，如果您进去以后只能看到每个人的后脑勺而几乎看到不文物，即使看到了也是走马观花，您觉得这次参观意义还有多大？所以我们采取限流是综合多方面原因的，我想您也能理解。

不过也请您放心，我们现在在保障大家有效参观的基础上也在适当加快人流速度，很快就能进去了，在等待的同时，我们博物馆也有线上讲解，您可以关注我们的官方公众号先和孩子了解一下展品。另外，我会和领导申请延迟闭馆，确保大家都能顺利参观。

最后，我想您也理解我说的话了，不过我还有义务善意提醒您一句，如果出现违规行为，我们也一定会及时报警处理，我想您肯定不会的，好了，请您在耐心等待一会，祝您参观愉快！

各位媒体朋友那个大家好，非常感谢大家，抽出时间，参加此次的新闻发布会，我是此次会议的发言人，针对呢，最近网络盛传的这个单位存在暴力执法的利情况啊，我想在这里呢，作出解释，这完全是不实的信息，那真实的情况其实是这样的，

在上周三月27号那天天气特别的冷，风很大，就在这个哈大霸和清华大学的这个交叉路口，有一个老大爷推着推着这个车的这个动力，这个车的这个啊。站在这大雪天里啊，顶着这个寒风顶着大雪，在这个卖水果，那天人特别少，天特别冷的人特别少，这个这老大爷在这儿叫唤了半天，也没人也没人来买一些水果，那么正好我们开车路过老大爷身旁，当时呢，我之前劝老大爷那个老大爷收摊儿回家，天太冷了。老大爷当时可能就误会了老大爷，他很不高兴，所以为了避免让老大爷误会，我们几个下车，然后呢，我跟老大爷说，这些水果儿啊，我们就要买了，你就回家了，当时老大爷好像还挺不好意思的。然后呢，我就直接把这些水果呀，搬到了执法车上，确实啊，当时着急，想让老大爷早点儿回家，当时老大爷一个劲儿地婉拒吧，老大一个劲儿的这个玩具，然后最后呢，我们还是把这些水果买下来了，但是呢，可能有路过的群众就误会了，并没有了解原因。后果，那么就把这段视频传到了网上，让大家故意的呀，我们是粗暴执法，当然呢，这个在这个现场呢，远处有一个摄像头啊，这个也记录了当时的真实啊情况，而且呢我。我的同事呢，也做了全程的这个拍摄，这个随后呢，我们也将在我们的这个中国网站啊工作当中，事发当天的这个完整的视频啊，然后呢，避免这个有的群众中引起不必要的误会，当然了，在此我还是要向这个大家表示歉意，表示深深的歉意，是在这个工作开展过程中，方式方法不得当，也会引起误会。以后呢，那个我们也一定会注意工作的方式和方法，那么在尊重群众的同时，在各为群众做好事的同时，那么也一定会在自己的能力范围内啊，在自己的能力范围内做好我们。那么能够给大家带来更多的方便，那么也欢迎大家继续监督我们的工作，然后呢，有什么问题可以随时拨打我们的通话服务热线123456789吧，在这儿，再次感谢大家的理解和支持。

一位老大爷到办税服务大厅办理相关业务，但是由于资料准备不全工作人员不能为其办理。老大爷很不理解，和办税人员发生争吵，并且要去大厅负责人那里投诉。同时，围观群众也越来越多。

现在有三个选项：

（1）你是办税服务厅负责人，接待老大爷的投诉

（2）你是办税人员，对老大爷进行劝解

（3）你是围观群众之一，劝说大爷不要投诉

请从三个中任选一个进行模拟作答。

我选择第二种，即我是办税人员，对大爷进行劝解。

大爷，您老消消气，生气不仅伤身，也会耽误您和其他人办业务您说是不是？其实，您着急的心情我非常理解，您办理这个业务并不复杂，刚刚我已经和您说过，并不是不给您办理更不是有意为难您，按照办理流程，我们需要您提供企业用工人员名单和工资表。您看，这有一张流程图，上面标注的十分明确了，并且，我们在官网上也有对该项业务所需材料进行了明确列示。大爷，您可能不太上网，再加上第一次办理这个业务，所以不了解。其实，规定严格也是为了维护企业的权益呀，避免出现一些纰漏防止企业受损失，所以大爷，希望您能理解。

大爷如果您不了解这个工资表，可以咨询一下您公司里的财务人员，工资表每个月都有，如果人员和工资没有变动，您提供上一年度的也是可以的。如果您需要，我可以给您提供企业员工工资表的表样，给您带回去做参考。如果您是担心还要再跑一次浪费时间，我们也有自助办税终端，您登陆网站，就可以在家办税了。我可以请同事教您下载以及申报，等您学会了，以后就再也不用特地跑大厅办理业务了。通过自助办税系统即可上传各种资料的电子版，方便快捷。

大爷，相信您老一定能够理解我们的工作。有任何需要我们的地方都可以随时拨打我们大厅的电话，以及在咱们的微信群里进行咨询。大爷如果一定要咨询负责人，我也可以带您过去，如果您还有哪里需要我提供帮助，请您随时和我说。

宋啊，咋地啦，一副愁眉苦脸的样子，啥事不开心啊，和我说说。

哦，请假的事啊！这个事儿，还真不怪领导，咱俩旅游的这个事啊，比起工作来说，其实算不了什么。

计划不如变化快。现在单位有新工作了，还必须咱参与，这个时候，咱不能老想着玩的事了，是吧？我觉得，这个事，是个好事啊。咱现在开展的全系统岗位大练兵，业务大比武，非常重要。领导也是高度重视，这次特意把信息化培训这个事交给你负责，说明领导器重咱啊！你的专业就是计算机，这个对你来说，手拿把掐的事儿啊！

而且，去年我也参与了这项活动，手里还有一些资料，回头我找找，都给你拿来。对了，信息科的李哥，在信息化培训方面，可是专家，有时间，你可以去向他请教请教，借鉴借鉴经验。

诶，你咋还不高兴啊？哦，纳闷为啥领导给张哥假了？这个你可误会领导了，张哥确实有特殊情况。张哥家嫂子最近生病了，好像挺严重的，听说要去北京看病，这个事啊，咱都得理解，家家有本难念的经啊，都不容易。

对了，咱俩定的机票和酒店，退订也非常方便，现在退，扣费很低，咱也没啥大的损失。这事交给我了，你也别操心了。

等忙完这段时间，正好就是五一了，咱俩一起休年假，好好玩一玩。说实话。这次要是去旅游还真有点匆忙，着急忙慌的，也不能玩的尽兴。利用这段时间，咱俩再好好研究一下，做个充分的旅游攻略，咱得玩的尽兴，工作生活两不误，你说对不对啊？

好了，咱打起精神来，撸起袖子加油干！

王啊，忙嘛？不忙的话，咱哥俩聊会天吧！

咱俩是一起通过公务员考试进入税务队伍的，记得报道那天咱俩都特别开心，分在一个宿舍，让我们最先了解彼此，那时咱们相处的也非常愉快。最近进行具体岗位分配，我在县局工作，你被安排到了农村税务分局，对于你最近的心情我非常理解。

咱们是同龄人，在象牙塔里，我们设想的人生总是非常美好的，注重工作环境和工作条件也是人之常情，但换个角度看问题，也许我们就能更理性。

咱们局把今年作为基层农村税务分局品牌建设年，提出“人往基层走，钱往基层投，力往基层使”，优先选拔新录用的优秀公务员到基层分局锻炼，这充分说明组织上对你的能力更信任。

我们常说上面千条线下面一根针，农村税务征管范围大，纳税户点多面广，特别锻炼个人能力，咱们县局的几个业务骨干和领导都是从基层分局选拔上来的，可能工作一年后，你就能做我的师傅了，我真要向你好好学习。

另外，昨天上午开会的时候，张局不也说了吗，新录用公务员都要进行轮岗，体验不同的岗位，学习不同的业务，要培养全能型税务人。所以啊，咱都有机会去农村分局锻炼，同时，也都有机会在县局机关学习。咱可以相互学习，共同进步。

咱们相处的这段日子，我沟通不够主动，遇事也不能很好的换位思考，作为舍友，不能成为朋友，我觉得更多的是我的责任，咱们家都不在本地，更需要我们相互鼓励、相互帮助，以前我有什么做的不对的地方，请你不要介意。

对了，我还给你准备一件小礼物，买了一件绒衣，最近天气变凉了，你一定要注意身体，别感冒了。来，试一试，看看合不合适。

（税务）小王和小李打算从单位辞职共同创业开服装店，小王的父母坚决反对，另外根据市场调查当地的服装店近年来经营惨淡效益不佳。

现在有三个选项：

（1）站在小王的角度说服父母支持他创业

（2）你是小王单位领导，劝说他留在单位

（3）你是小李，劝说小王跟你创业

请从三个中任选一个模拟作答。

王啊，听说你打算辞职去创业自己开服装店啊，你来我们公司时间虽然不长但能力确实很强，在单位里人缘也很好，我很欣赏你啊。

年轻人有闯劲是好的，敢于辞职去创业确实难能可贵。但是虽然你在我们公司里这两年学到了不少服装行业的技术，但是出来自己开店也不是那么容易的。开店你得要租店面，还要装修吧，进货也得一大笔费用，你刚参加工作积蓄也不多，你的家庭条件我也知道，据我了解父母还不支持，总不好意思去啃老吧。而且自己开店不仅要懂技术，营销、财务、公关这些全都要懂，你这两年一直埋头干技术，这些也都不擅长。你也知道，这两年服装行业也不景气，实体店都被网购挤垮了，你现在还来摊这浑水不是很明智啊，万一亏了就血本无归了，没准还要欠上一屁股债，给家里增添负担。咱们公司就不一样了，咱们有自己的品牌和渠道，这几年的业绩一直都很好，你看你年底奖金也没少拿不是。当然，你想有个更好的发展平台我也理解，你这几年的努力和成绩我也都看在眼里了，本来就打算跟你谈谈未来的职业规划。如果你想要挑战性更强的岗位，我可以安排你到公司的营销部门，这些可是公司的拳头部门，里面都是公司的骨干，也能调动你的工作热情。干的好的话不仅可以拿业绩分红，还有机会获得公司的股票期权。

我看你也心动了是吧，我也确实是看你人才难得才这么竭力挽留，我带你去熟悉下营销部门，没问题的话我就帮你办交接。

下面呢，考生选择F进行模拟，因为呢，F去年参加过类似的活动，虽然没有得奖，但是呢，却有着比较丰富的经验，如果有他参加助阵的话，能够更好的助力于我们实现四连冠。

下面考生开始模拟。

小李啊，在忙什么呢？年末了，工作挺忙吧。最近啊，真是辛苦你了！一定注意身体。对了呀，我今天来呀，有个事儿想跟你沟通一下。咱们系统啊，又要开始业务比赛了。去年咱不是也参加了吗？我知道啊，去年咱参加没有得奖，因为这个事儿啊，你这心里呀，还难过了好一阵儿。其实啊，我觉得这个没什么，因为去年咱是第一次参加，本身呢，就没有什么经验。而且啊，咱们去年的准备时间呀还比较仓促，仅有一周的准备时间。咱业务大赛考核的都是专业知识，如果没有丰富的比赛经验，确实很难在大赛当中啊取得成绩，所以说去年没有得奖，也是非常正常的。

但是呢，今年就不一样啦，有了去年的这个经验啊，咱也有准备的方向了。再加上，你这个人儿啊，这么聪明，勤奋好学，肯定能很快熟悉比赛内容的。而且，今年时间呢，还很充裕，咱领导还专门儿啊，请了专业人员对我们进行业务培训，有了这些多重保障，如果你能加入咱的战队，我们的这个四连冠一定是唾手可得的，你说是不是啊？

其实，参加业务大赛，不仅仅是业务能力的提高，而且，还有了更多的和单位同事交流学习的机会，增进了感情，并且，还能让领导看到咱对集体的热爱，这份荣誉感是难能可贵的啊！

我知道，你担心手头上工作没完成，咋整？是吧？这个啊，你别担心，如果呀，咱报名参加了这个业务比赛，领导啊，会给咱们加派人手的，把你手头上没处理完的工作交给其他人就可以了。当然，你这边儿如果有什么需要我帮忙的，你也可以随时告诉我。我能帮忙的，一定全力以赴。

小李啊，咱不仅仅工作上上进，而且呀，还能积极各项活动，我觉得，这个领导都是看在眼里，记在心里的，今后对咱个人的成长、发展也是特别好的。所以，咱得抓住这个机会。

我呀，也没征得你同意啊，我就把这个报名表儿啊，给你拿了一份啊！回头啊，有时间你把这个表儿啊填好，周三前报上去。行，那你先忙，我去给你拿一本业务1000题，咱提前熟悉熟悉。

3 家是港湾，父母抱怨你天天加班，除了吃饭睡觉，把家当成旅馆，你怎么交流，请模拟一下。

爸妈我回来了，您二老在看电视呐，咱们一家人在一起谈谈心呗。

爸妈我看你们最近的情绪不高啊，我一直在加班，每次回来都匆匆忙忙的，像这样坐在一起说话的时候都很少，我先给您二老赔个不是，这段时间你们受累了。爸妈，你们也看到了，今年咱们市的这几场暴雪下的不仅持续时间长而且还很频繁，路面的积雪不仅会给行人、车辆的出行带来不便，还隐藏着巨大的安全隐患，所以身为交警部门的一份子，我们必须与其他部门一起合作，加班加点，尽自己最大的努力把路上的积雪清理干净，用最短的时间实现路面无积雪、行车道路畅通，给全市人民的出行保驾护行。隔壁的王阿姨、李叔叔不是都夸赞今年道路的积雪清理的特别及时，说我们的工作做的特别到位，让他们觉得这个冬天都是暖洋洋的吗，当时，您二老心里是不是也挺自豪的。还有，我刚刚得到消息，虽然今年的雪比往年都大，但是交通事故发生率却低于往年，这和积雪的快速清理是有很大关系的。爸妈，我还记得，我入职的第一天，您二老就教导我要为人民群众服好务，不能愧对身上的这身制服，正是有你们这样强大的后盾，有我们这个温暖的家，我才能安心的，全身心的扑到工作上，为我们市民的出行一路顺畅、心情一直舒畅，出自己的一份力啊。

但是，我也要向你们做检讨，最近我对这个家是太忽视了，每天进门就吃饭，但是，爸妈，这个家一直都在我心里，一直是我的港湾和动力。对了，你们好久没有吃过我做的菜了吧，这个周末您二老就好好休息，让我来个大扫除，然后再来下厨露两手，咱们全家在一起吃个团圆饭，我向你们保证，今后我一定处理好家庭和工作的关系。

爸妈，时间也不早了，你们忙碌了一天很累吧，我来给你们揉揉肩膀，一会好睡个好觉。

老李大哥呀，忙着呢，我看咱这儿现在前有果园，而后有鸡舍，热热闹闹的，现在这小日子过得可真是不错呀。

我是扶贫办的小王，今天我来，主要啊有两个事儿，第一个事儿啊，就是前两天您不是打电话反应问题嘛？接电话的是我们的同事啊，小刘儿，是新来的小孩儿，确实啊，当时没有给您非常满意的一个答复，惹您生气了，在这儿啊，我代表小刘儿，代表我们单位呀，向您诚挚的道个歉，这个事儿啊，确实我们做的不对，我们啊也对这个小刘儿做了批评，以后我们一定会注意的，请老李大哥别往心里去。

第二个事儿呢，就是我想跟您解释一下啊。其实啊，说到这个扶贫方式啊，您真是误会了。

这次，咱们这个扶贫工作进行了创新，要改变过去大水漫灌粗方式扶贫的方式，要因地制宜，实事求是，分类指导，精准扶贫。给予物质帮扶，只是其中的一方面，最重要的还是要在思想上引导咱村民，在技术上指导咱村民。

咱不总说吗？就要扶志也要扶智，授人以鱼不如授人以渔。

老李大哥，我想，前几年，咱是咋扶贫的，您是知道的，那个时候开展扶贫工作，就是以给钱，给物为主，可是效果好吗？咱有的村民拿到钱，拿到物也没有起多大作用，甚至还浪费了政府资源。即便是暂时解决一小部分问题，可是也没有从根本上去解决实际问题。所以啊，当下，咱才要花大力气，下真功夫，在技术和思想上对咱村民做重点帮扶啊！

咱不总说嘛，只要思想不滑坡，办法总比困难多。咱得真正明白，幸福是等不来，靠不来的，得靠勤劳的双手，才能真正改变命运，过上幸福的好日子啊。

同时，咱得创新扶贫技术，当下，网络这么火，咱得借助互联网的优势，把农业发展和互联网技术相结合，把手机变成新农具，让数据成为新农资，直播成为新农活，这样呢，咱才能充分利用互联网，把咱村的特色农业推广宣传出去，真正的让咱腰包鼓起来，腰杆挺起来，生活富起来。老李大哥，您说是不是这个理儿啊？

回头，您再有啥问题，直接给我打电话，有啥事，需要帮忙的，您就直接找我。这是便民服务联系卡，您收好，咱啊，一定多沟通，多联系。

你是老师，你的学生小秦他的父母不让他继续读书。小秦说，他的父母重男轻女。小秦的父母却说：“我们家供不起孩子读书，小秦还有弟弟要养活。”你作为小秦的老师，请劝说小秦父母。请情景模拟。

缺少交流，孩子都误会了

上学的事，品学兼优，刚考完试，第一，这么优秀的孩子不上学可惜了，

但是我知道，嫂子身体不好，打针吃药，

还有初二的男孩，得上学，

隔壁老李大哥，比咱们家条件差，他家那个女儿，硬是供出来，哈工大，毕业外企，月薪过万，没多长时间，就进城享清福，

另外咱们家的条件，去村里打听一下，可以申请低保，嫂子，也可以医保，大病可以治疗了，现在企业招工，在村里，待遇挺好，

小秦还不到18，哇打工啊，不能用童工，当姐姐的，考出去，也是弟弟的榜样，我也是，两个孩子是照应，一定让孩子有学上，行啊，我看你俩也都明白我的意思了，有啥事，再联系我

张局啊，您来了我呀，正好想去找您汇报工作，在这正好想和您说声抱歉，答应您在五点下班之前就把这个季度总结给您拿回去。但是啊，现在啊，有点儿小问题。这个一部一季度的工作总结。我是一共写了四部分。组织税收收入，强化税收征管，加强税法宣传和加强精神文明建设四个部分，

现在已经完成了三个部分，那么组织税收收入，这块儿出了点问题，这个老张大哥负责这一部分的数据。

正在根计统科进行这个对接，要最终的这个数据。现在这个一季度的收入情况还没有最终确定下来。所以啊，这块儿呢，我们还没有完成。但是啊，请您放心我们呀，很快就会把这个数据整理出来，争取这个在七点之前把这个工作总结初稿交给您，这个事儿啊，怪我了，今天啊，老张大哥上午的时候跟我说了一下这个数据啊，今天下午四点左右就能够统计完。我这个稿子也已经初步写完了。本打算呢，四点半下班之前就能交给你，可是由于我个人疏忽了，现在啊，这个数据这块儿出了差错，这个也怪我，这个分工不够明确。本来呀，老张大哥年纪就比较大，对于数据统计这块不是特别的擅长，我光顾着。减轻他的工作压力，所以我来承担这个稿子的撰写了，可是忽略了，现在这个数据统计核算需要用一些信息化的办公软件，可是老张大哥，确实呀，对这个软件不够熟悉。所以在和计统科才会出现了问题，那所以在这儿我也想向您道个歉啊，这个问题。怪我啦。这个老大哥对工作特别认真，今天中午就为了完成这个工作，中午连饭都没来得及吃。一直在加班。所以啊，这个也请您啊，不要生气，我也承诺啊，这个以后啊，绝对不会再出现啥问题。合理的做法。工作当中一定会有一个提前量。提前一定会把这个出口提前拿给您审核。这样领导您这样先去忙别的工作，这个一会儿这个数据出来大概还得一个半小时左右，我呀，先把这个电子稿到时候发到您的邮箱里，然后回头，如果您觉得没有问题，我打出来一份放到您的办公室里，明天早上来上班就能够看到。需要去调整的，你再告诉我。

材料：小刘离开新婚的妻子到基层扶贫两年，但发现村民不配合，不理解，他感到很沮丧，和领导沟通想要回去。

现有三个选项：

（1）站在领导的角度劝说小刘坚持；

（2）站在村委的角度劝说小刘坚持；

（3）站在妻子的角度劝说小刘坚持；

请从三个中任选一个进行模拟作答。

各位考官，考生将站在村委的角度劝说小刘坚持。

小刘啊，听说你想要回去，我也知道这阵子你确实辛苦了。你才来一个月，就摸清了咱们村里所有村民的情况，帮咱们的孤寡老人杨奶奶修补屋顶，下暴雨的时候帮张大爷家紧急抢收，咱们村委和村民都看在眼里，好多村民和我们夸你呢，都特别喜欢你。

现在呢，有一些村民不理解、不配合，这其实也是咱们扶贫路上的正常现象嘛，咱们要做好这个心理准备。有些村民可能确实还不知道咱们的扶贫项目，你看村尾老刘，天天闭门不出，不听广播，不看电视，也不参加咱们的村民大会，不知道的概率还是很大的，咱们梳理一下上次介绍项目的时候哪些村民没到，这回挨个上门给他们仔细讲讲。还有些村民呢，你也要理解，从小没读过什么书，主要是害怕自己水平不够反而搞砸了，到时候更穷了，咱们商量一下，请镇里、甚至城里的专家来给村民们上上课，好好把他们种果蔬、养家禽的本事给涨了，也可以把他们送到镇里学学电脑、技工之类的，让他们有更多的新本领。当然了，这一个月你可能也看出来了，村里还有几个大老赖，就想着靠政府，不想着靠自己，这种咱们到时候一起上门批评他，不要怕伤面子，还可以让他们看看其他人靠自己发家致富的例子，让他们好好眼馋一下。

所以呀，小刘，你可千万别走，我们可需要你了。我也听说了，你来之前刚结婚，咱们村委商量过了，每个月都给你放个小短假，你回家看看，到时候啊，带上咱们这儿的土特产也让你媳妇儿尝尝鲜。

张局，刚才人事部的同事传达了您的意思，您想让我放弃这次休假回到单位继续和大家一起作战，其实说实话，领导一开始的时候我心里是有一点想法，毕竟啊，这是我跟妻子结婚四周年，而且呢，这些年我觉得亏欠妻子也挺多的，我上班六年头一次假也没有请过，一次结婚纪念日也没有陪过妻子，这次呢，也做了一个充分的旅游计划，那么想利用这个时间啊，陪妻子好好放松一下，也过一个开心的二人世界，我也特别期待给妻子一个惊喜，所以说实话啊，刚才听到这个消息的时候，自己心里或多或少有些失落。但是转念一想，我马上就明白了，其实这么多年啊，您一直对我很器重，一直在用心的培养我，也正是因为您的器重，您的培养，我今天才能够成长的这么快，才能成为单位的业务骨干，这次呢，上级单位来检查的就是我负责的这些业务，所以说我确实不能当逃兵，我必须要留下来。和大家一起完成这次迎检任务，而且是要出色的完成的任务，刚才我还特意给我这个妻子打了一个电话，他特别的支持我也特别的理解我，其实呢，有了我爱人，做我坚实的后盾，那么我也确实很开心。所以这次我主动请命，我愿意留下来，那么你也放心，这个我们一定会把这次迎检任务出色的完成，刚才我也跟咱科室的这个其他同事啊，简单的聊了几句，那么针对这个检查的这个相关内容啊，我们现在也明白了一些方向，然后呢，一会儿那个我们几个再去商量一下，把一些明显的这个细节需要准备的一些材料，我们好好准备一下，然后呢，这个上个月。咱们正好这个对于前期的一些资料，还做了一些汇总，所以说呢，也不会特别的麻烦，所以说你也就放心吧，然后这边呢，您如果还有什么这个注意事项交代，那您可以随时告诉我，然后呢，我这边呢，也会按照您的这个要求做好提前的准备。

【单位】

1.单位为了提高工作效率，要你组织一个“强责任，提能力”的主题思想教育活动，有老同事却认为这种活动是形式主义，非常不支持，你讲如何与他沟通？

老王大哥，恭喜你了，您那一直蝉联微笑之星，您太厉害了，我可得好好向你学习学习，对了老王大哥，咱们最近呢，为了提高咱们这个工作效率，要组办一个强责任提能力的思想教育活动，我听说你呀，认为咱们这个活动搞得有点儿形式主义了，其实呢，我要跟你解释一下，咱们这次活动啊，可不同于以往，咱们以前那就只是开这个座谈会而已，然后呢，也没有什么后续的比赛和活动了，所以您可能觉得咱们有点儿形式主义了，但是咱们这次是咱们单位新进的一些年轻同事，他们组织的，他们年轻人的点子特别特别的好，他们打算举办一个联欢会，将咱们的一些党史小故事或者是以前办公的经历编成小品，三句半。我想你一定会喜欢的，因为我知道您一定喜欢。而且上级领导特别重视咱们这个活动，听说还有领导或者兄弟单位业务骨干也来咱们单位，咱们一同参加这个活动呢，这个也一定要重视起来，这个活动结束之后，咱们还有后续的征文比赛和党性知识大比拼，我知道老王大哥，你在咱们这个单位呀，写一辈子材料了，那文笔那是特别的好，而且呢，咱们这个老一辈儿啊，就是听党话，指导恩，跟党走的，咱们这个党性知识啊，是非常非常丰厚的，所以说咱们单位打算派你去参加这个后续的征文比赛和党性知识大比拼，我想啊，您去的话也一定能为咱们单位赢得一个很好的荣誉的，咱们领导啊，将这次活动交给你，他也非常放心的，那行，老王大哥，我看您明白我的意思了，那您就先忙着吧。

老王大哥您啊在咱单位很多年了，责任心啊工作能力都特别强，那您看这样的活动肯定是觉得挺小儿科的，没啥用，但是咱这次主要是培训那些小年轻，他们啊刚从大学毕业可能啊思想上还有点不成熟，所以啊咱们得培养一下他们的责任心，这样啊，他们才能更好的投身于咱们的工作中，也能帮您啊分担一下工作。而且啊咱们打算举办一个

2.单位派人出国留学深造，选择了你，经常和你一起工作的老同事老王心里非常不舒服，领导派你跟老同事沟通，你将如何沟通？

老王大哥呀，不忙了吧，咱俩唠会儿嗑，我还想好好感谢您一下呢，教会我不少知识，让我啊很快的成长起来了，也积累了不少经验。您看咱俩配合那个税宣进社区，您负责线下的座谈会，我负责线上宣传，领导说咱俩配合的可好了，表扬咱俩呢，但老王大哥，我看你好像有点不开心呢，你有啥事儿跟老妹儿说，你知道我要出国去留学了，舍不得我吧，其实这个事儿吧，我也想跟你说一说呢，咱们单位只有一个留学的机会，给我了，我也怕你多心，正想找您解释解释，您看啊，咱们这次得去一年呢，咱领导也是考虑到这点了，怕您出去太久，不方便照顾家庭，我听说嫂子也是公职人员，孩子也特别小，如果您出去这么久我估计您也不放心，而且啊，这一次，留学咱学的啥呀？学咱们那个数据统计那个软件，正好我是计算机专业的，领导派我去，也是想让我提升一下能力，然后在回来好好教一下大家。而且，你看你工作能力这么强，我们都得向您学习。我还是个新人，各方面的能力都有待提高，领导也是想让我赶紧提升一下自己的能力，然后好回来配合您的工作。

（我听说咱们这次培训得内容之前您已经培训过了，所以说领导才让我去学习一下。是吧，您看如果您再去一次的话，嗯，其实也不能够学到什么太多新的东西了，反而还耽误您开展这个工作的时间了）

（就是把大家说的接下来有重大任务吧，老王大哥，您看咱们下个月呀，有一个特别大的项目工程，这个特别重要的任务，如果您去培训了，我一个年轻人来负责这个任务啊，领导肯定也不能放心，还是得经验丰富的你来完成，所以领导才派我去）

老王大哥我看您也理解了，那您先忙着吧，我就不打扰您了。

3.你是政务大厅负责人，一位家长带着两个孩子在排队办理业务，孩子在大厅嬉戏打闹，引起了很多群众的不满，你将如何与这位家长沟通？

这位女士你好，我是咱们这个大厅的负责人，刚才有群众反应，咱家的两个孩子嬉戏打闹，声音稍微大了一点，影响到了咱们正常的秩序，所以啊，我也特意想过来跟您沟通一下，其实我也特别的理解您，咱们在这边排队，可能没有太多的时间照看咱家的孩子，所以我也特意想过来跟您沟通一下，但是咱们也得跟孩子说一下，因为咱们这个大厅的地呀，是刚刚拖过的，所以地面比较滑，如果咱们孩子一个不小心滑倒了，就不是特别好了，而且你也看到了，咱们现在都是一些自主办税的机器，边边角角都比较尖锐而且比较锋利，要是真一个不小心孩子磕了碰了，可能会造成一个很大的人身安全问题。之前也有一个群中带着孩子，孩子乱跑，不小心撞到了，我妈刚刚擦好的玻璃上，所以咱们千万要避免这样的一个问题。而且咱们孩子也挣出一个形成人生价值观的时候，我觉得啊，咱们也得跟孩子说一下，不能够在这个公共场合肆意的追逐打闹，得遵守咱们公共的社会的公共文明秩序？如果你说你这个时候不跟他们说明这件事情的严重性，万一它形成的真的形成了这种不好的习惯，就不好了。而且也可能造成更大的安全隐患了，要不这样，那个这位女士，你看我把咱们的孩子带到咱们旁边的休息区，让他在那儿坐一会儿，然后休息去这儿有我们的值班人员，能够进行看护咱们的孩子，一定不会受到什么的安全问题，然后再休息区这儿呢，也有一个小空间，能让他们在这儿自由的活动，我看你也同意了，那你先在这办理相关业务吧，我把孩子带到那个休息室了。

【演讲】

1.2020年一场突如其来的新冠肺炎疫情打破了人们平静的生活，但中国人团结一心，众志成城，共战疫情取得了重大战略成果，请你根据这次全国抗议事件进行一次演讲。

【新闻发布会】

1.近日，网络上流传出一则视频，内容是关于你单位为群众办理业务工作的过程中与其发生争吵，对你单位的形象造成了严重的影响，领导让你负责处理此事，你会如何做？

【博物馆】

局长在开会时说鼓励大家创新思路做服务。在科室的建言献策会上，小张提出让科长通过网络直播的方式向大众普及政策，现场就业务问题回答群众的提问。科长没接触过网络直播，心中有些犹豫。现有三个选项：

（1）你是小张，劝说科长做直播。

直播好处 直播及时解答问题，提升工作效率 创新工作方式 我们之前无纸化办公 局长要求创新工作方式，咱们隔壁单位就采用自动办税终端和税务app

咱们可以试播

（2）你是科长，向小张和同事们说出你的想法。

（3）站在局领导的角度上，劝说科长做直播。

理解 严谨 怕分风险 年轻人新点子 可以减轻负担 。 隔壁做的挺好 今天出试播方案 效果好

请从三个中任选一个进行模拟作答。

同事小周家庭富裕，喜欢时尚的东西,经常追求新潮，因此在单位中与同事关系不是很和谐，同事们都疏远他，你如何劝他，请情景模拟。

小周，最近怎么了？总看你闷闷不乐，当初咱俩是一块儿进的单位，一起参加入职培训的时候你特别认真，我向你学习了很多，你认真的态度让我也受到了感染，后来干工作的时候我也经常把你当做榜样，学习你那股认真劲儿呢！而且，我也是真心把你当成了自己的朋友，所以看你整天闷闷不乐的我心里也不舒服。

【理 建议他重视问题】

我知道，你是不是因为和其他同事的关系比较疏远才不开心啊？你想想，刚入职培训那会儿你还跟我说过，咱们的工作是需要相互配合才能完成的，如果同事关系不和谐，不仅仅是自己工作不好推进，还会影响到整个科室的工作进展。所以咱们一定得想办法改善和同事之间的关系呀！

【继续说道理 分析问题所在】

有些事情我们不能老怪同事，得多从自己身上找原因。你家里的条件比较好，平时买的用的都花费不小，我看你这包差不多都要一个月工资了吧！我能理解你喜欢买时尚、潮流的东西。但是我们现在是公务人员，我们的衣着打扮不仅仅代表了自己的形象，也代表了政府形象，咱们习总书记一直强调要勤俭节约，如果咱们还这么大手大脚地消费，不仅浪费了父母的血汗钱，也难免会让同事对你形成不好的印象。“以貌取人”是人的共性，虽然可能不太准确，但是同事和你交流的少，出现这样的问题自然就不可避免了。

【诱之以利 提供方法】

所以我建议你还是要注意自身的形象，穿着朴素大方就可以了，注重勤俭节约，这样才能拉近和同事之间的距离，才能融入咱们集体之中。

而且啊，其实同事疏远你，也是因为平时和你接触太少，并不了解你的为人。咱们也要通过工作的方式和其他同事交流才行啊。你最近不是在写部门工作总结，这正好是跟同事沟通的好机会啊，你多去问问王姐、李哥，了解下工作情况，不仅有助于把总结写好，也能通过这样的方式加大和他人的沟通；另外，别人谁有困难，你多帮忙、多分享一些经验，真心换来真心，这样时间长了，大家慢慢就知道你是个认真、踏实、勤奋的好同志了，就不会再和你有距离感了，你工作起来也更开心，更有动力了，你说是不是？

小周，路遥知马力，日久见人心，只要咱们付出实际行动，努力往好的方向改变，同事们一定会理解你的。行，我看你现在开心了一些，那咱们一起去食堂吃午饭吧。