

国考辅导：六顶思考帽解析公务员面试沟通理解问题公务员
考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022__E5_9B_BD_

[E8_80_83_E8_BE_85_E5_c26_514956.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/514/2021_2022__E5_9B_BD_E8_80_83_E8_BE_85_E5_c26_514956.htm) 案例一、有人去你办公室当众大吵大闹，指责你工作不负责任，你该怎么办？【

参考答案】：1、红帽思维技巧表明观点和态度：我是一个

细致、认真、责任心强的人，这样的事情应该不会发生在我身上，如果真的遇到这样的事情，首先我会保持冷静的头脑

，安抚当事人的情绪，尽快控制局势。2、黄帽思维技巧原

因分析：我会与他坦诚沟通，了解事情的具体原因。如果真的是我在工作中出现问题，给当事人造成了损失，我会尽快

采取有效的方式进行补救。如果损失无法弥补，我也会承担责任，赔偿当事人。如果是当事人对我有误会，我想在坦诚

的沟通之后，一切问题就会随之解决。3、白帽思维技巧基

于事实的描述：向当事人讲解相关工作原则、工作方法等，

增进他对我们工作的理解。4、蓝帽思维技巧对问题进行概

括性的总结：总之不管是因为误会，百考试题收集还是因为

我在工作上确实出现了问题，出现这样的情况，都对单位的工作造成了非常不好的影响，同时也说明我至少在工作方式、工作技巧上存在问题。所以，事后我会向领导汇报相关情况，作出检讨。同时，我还要做好个人总结，以免以后再犯类似的错误。答题完毕！"#F2F7FB" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com