

面试题型专项突破系列

情景应变题



李永新◎主编

精讲应变题型 轻松掌控高效答题方法
剖析经典案例 提升“个性化”作答水平

套

的图书

1460元名师课程+500元面授课程优惠+99元网校代金券+6项资料免费下载+1本面试通关教材

人民日报出版社

offcn 中公教育
给人改变未来的力量

公考面试题型专项突破必备教材

面试题型专项突破系列 情景应变题

李永新 主编

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

面试题专项突破系列·情景应变题 / 李永新主编

—北京：人民日报出版社，2014.11

ISBN 978-7-5115-2855-1

I. ①面… II. ①李… 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(2014)第 255828 号

书 名：面试题专项突破系列·情景应变题

作 者：李永新

出 版 人：董 伟

责任编辑：段亚丽 梁 莹

封面设计：中公教育图书设计中心

出版发行：人民日报出版社

社 址：北京金台西路 2 号

邮政编码：100733

发行热线：(010) 65369527 65369512 65369509 65369510

邮购热线：(010) 65369530 65363527

编辑热线：(010) 65369511

网 址：www.peopledaily.com

经 销：新华书店

印 刷：三河市海新印务有限公司

开 本：889mm×1194mm 1/32

字 数：173 千字

印 张：6

印 次：2014 年 11 月第 1 版 2014 年 11 月第 1 次印刷

书 号：ISBN 978-7-5115-2855-1

定 价：30.00 元

如有质量或印装问题，请拨打售后服务电话 010-82838515

中公教育核心研发团队

李永新 中公教育首席研究与辅导专家

毕业于北京大学政府管理学院,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,对中央国家机关和地方各级公务员招录考试有着博大精深的研究,极具丰富的公务员考试实战经验。主持并研发了引领公考领域行业标准的深度辅导教材系列和辅导课程、专项突破辅导教材和辅导课程,帮助无数考生成就了梦想,备受考生推崇,是公考辅导领域行业标准的开创者和引领者。

张永生 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育资深专家与顶级辅导教师,多年来潜心致力于公务员考试的教学研究,参与编写了中央国家机关及地方各级公务员录用考试深度辅导教材,教学中认真负责,因材施教,实现了考生的高通过率,成为深受考生信赖的实力派讲师!

邓湘树 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学博士,曾在组织部门工作多年,熟悉公务员考试录用工作,对中央国家机关和各省公务员考试有博大精深的研究,具有丰富的公务员考试面试经验。辅导课程思路清晰,条理清楚,深入浅出,幽默生动,深受广大学员欢迎。

刘辉籍 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员。教授,享受国务院特殊津贴,从事教学及教育管理工作多年。曾长期担任国家公务员职务、市级公务员招考面试考官,深入研究公务员面试考试,其先进的教学思想和丰富的教学经验深受广大学员欢迎。

刘彦 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育首席研究与辅导专家,面试研究院院长。对于面试理论与人才培养有独到的见解。善于在看似复杂的现象中抓住问题的本质,推崇培训中人生体悟重于道理说教的培训理念。丰富的人生经历、独特的处世理念给学员以人生智慧的启迪。

李琳 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员,对公务员考试有系统深入的研究,对公务员考试命题趋势有着准确的把握。在授课过程中更注重提升学员基本能力,帮助无数考生在考前短期内大幅提升,最终在面试阶段脱颖而出。

张红军 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学院博士,具有深厚的公务员考试核心理论专业背景,对中央国家机关和地方公务员面试有深入的研究,讲授深刻、系统、精彩,深受考生欢迎。

郑 义 中公教育首席研究与辅导专家

中公教育研发团队核心成员,高级政工师、作家、松花江文化讲坛客座教授,领导干部公选首席辅导专家,公务员申论、结构化面试、无领导小组讨论面试首席辅导专家,申论、面试教师培训师。发表专著及文章 300 多万字,有近 30 年领导工作经历和参与《申论》判卷、面试主考、副考官的经历,高深的文化功底和丰富的阅历,使得公务员面试、领导干部公选面试课、申论课独具风格和魅力,深得考生好评。

王学永 中公教育首席研究与辅导专家

北京大学政府管理学院公共管理硕士,理论基础扎实。有着丰富的备考经验和技巧,特别是对公务员面试有深入的研究,将理论与实践很好地结合起来,形成了最新成果,能让学员在备考过程中得到显著提高。

李 文 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育研究与辅导专家,面试研究二院院长。对中央国家机关和地方公务员考试有深入研究,主讲面试理论。注重对学生能力的培养,讲解知识深入浅出,条理清晰,具有丰富的教学经验和授课艺术。

邵晓玲 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育资深研究与辅导专家,在长期的公务员面试教学和实践积累了丰富的面试知识和教学经验,教学严谨,条理清晰,授课生动幽默,让考生在学习中获得知识,快速成长,快速突破。

段 超 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育面试高级 VIP 班主讲老师。在授课过程中,善于用哲理故事讲解深刻道理,善于用名言警句传授答题思路,用幽默风趣调动学习气氛,由浅入深,举一反三,帮助学员成功赢得面试。

杨国平 中公教育资深研究与辅导专家

中公教育研究与辅导专家,对中央及地方公务员考试有深入的研究,具有深厚的公务员考试备考辅导经验,授课幽默、风趣,方法多样,对于申论及面试理论等知识的讲解深入浅出。

赵九洲 中公教育资深讲师

中公教育面试资深教师,面试研究院院长助理。多年来致力于公务员面试的教学与研究,参与了 VIP 班特训班等各类大型公务员面试授课工作与讲义教材的编撰。在教学中充分体现了个性化辅导、针对性强的特点,深受广大考生欢迎。

中公教育研发团队其他成员介绍详见: www.offcn.com

夯实面试基础理论 快速提升作答水平

专项备考已成为面试一次通过的必然选择

从目前的公务员面试考查趋势来看,“干什么,考什么”成为面试命题的基本原则,在结合部门的特点和职位职能特征的基础上,命题人会从个性特征、真实能力和品德修养等角度考查考生,全方位地了解考生的思维方式、能力结构、行为习惯、性格特点等是否与职位精准匹配。

在公务员面试的具体实践中,面试试题是实现对考生能力的全面考查、对考生进行准确评价的重要工具,是达到面试目的的关键要素。如何在短时间内掌握各类面试试题的作答方法,实现对面面试题的精准掌握是考生备考公务员面试面临的最大挑战,也是中公教育专家团队在课程研发、教材编写上努力突破的重点。总结多年的授课经验,我们认为,专项备考是公考面试一次通关的必然选择。所谓“专项备考”旨在全面梳理公务员面试考查要素和解题方法,优化知识结构,由易至难地系统讲授,使应试者在循序渐进的学习过程中提升对考试的理解和认识水平,夯实基础,掌握方法与技巧,提升实战水平。

而要想进行专项题型的备考,就需要一本针对专项题型突破的图书进行辅助学习。然而,目前市面上,尚没有针对公务员面试各种题型进行讲解的专项备考图书。因此,中公教育专家团队从考生需求出发,围绕考生必须掌握的面试知识要点和要领、重点考查的几大题型,整

合中公教育独创的“专业专项”课程的授课精华,精心编写了2015最新版专项题型突破系列丛书,包括《综合分析题》《组织管理题》《情景应变题》《人际关系题》《自我认知题》《面试新颖题》,六本教材。对综合分析题、组织管理题、情景应变题、人际关系题、自我认知题、面试新颖题六大题型,进行了深刻论述和深入浅出的讲解。

为更契合考生的备考习惯,在本书编撰过程中,我们始终坚持凸出“实用性和高效性”的原则,无论在内容编排上,还是版式设计上,都做了很多精心设计。具体特色如下:

理论·技巧·真题,复习备考一步到位

公务员面试信息零散、知识繁杂,内容众多,要想在最短时间内,实现对六大题型的专项突破,不仅需要扎实的面试基础理论作支撑,还需要掌握一定的解题技巧,并配以必要的真题练习。为此,我们在进行内容编排时,遵循“感知——理解——巩固——运用”的一般教学规律,按照“基础理论——高分策略——例题精讲——专项突破”的顺序对内容进行编排,逐渐形成了以考试形式为“经”和以考试内容为“纬”的完备体系。

强调答题关键点,突出个性化答题

区别于标准化的笔试竞争,面试是一种差异化的竞争。目前,大部分考生虽然经过所谓的精心准备,但由于受到一些低水平资料的误导,背诵了大量的模板和套路,对于题目的回答千篇一律、乏善可陈,形成千人一面“面”的局面。在此情况下,胜利的关键不是达到标准,而是超越对手、脱颖而出。因此,面对同样的面试试题,不仅要求考生在答题内容上要结合具体职位,符合招考部门的职位要求,在答题结构上也要做到逻辑清晰、层次分明,这就要求考生在答题中要善于运用要

点式答题。然而,很多考生在答题时,由于面试思考时间有限,准备不充分,导致在答题中普遍存在思路不清晰、层次不明确、要点不突出、阐述不深入的毛病,为帮助考生在最短时间内把握每类题型的作答要点,本系列丛书不仅对各种题型的基础理论、解题技巧和方法进行了详细的讲解,而且还重点强调了不同题型的答题关键点,让考生真正实现个性化答题和非模式化答题。

真实案例,深入浅出,增强可读性

目前,面试教辅类图书普遍存在理论性太强、内容枯燥的弊端,为避免这一弊端,增强图书的可读性,我们大胆打破传统的教材编写习惯,在具体题型的讲解中,引用了大量生动、有针对性的辅助案例,突出案例在学习和领悟中的作用,以生动的内容,全面系统地引导考生内化能力,回归面试本质。通过案例再现,考生能够更准确地理解,在真实的公务实践中,如何准确运用政府思维,更全面地认识问题;如何有效协调人力、物力各种资源,有效组织活动;如何正确应对公务实践中的突发事件,做到不越位、不缺位;如何处理好与领导、同事、下属、其他单位(部门)、亲朋的关系,构建和谐的人际关系网;如何深入发掘个人优势,将自身优势与报考职位的招考要求相结合,做最适合职位的那个人。

分册设计,满足考生不同学习需求

由于个人知识储备、能力的不同,不同的考生对每类题型的掌握程度是不同的,考虑到考生的不同需求,为方便考生学习,在装帧设计上,我们按照不同题型,采用分册设计,每类题型,单本成册,分为《综合分析题》《组织管理题》《情景应变题》《人际关系题》《自我认知题》《面试新颖题》,共六本教材。备考时,如果时间充裕,考生可逐本学习

六本教材的内容,全面提升自己的作答水平;如果时间较短,考生可以根据自己对每类题型的不同掌握程度,针对自己最不擅长的题型,认真学习其中的一本,做专项题型突破练习,提高备考效率。

双色分栏设计,重点、难点一览无余

本系列图书对主体内容进行了双色设计,对于答题中的重点内容、答题高分策略等重要内容进行双色标记,方便考生准确掌握答题中的关键环节。在例题精讲部分,为突破很多考生在学习解题方法时普遍存在的“不会用”的问题,我们在版式设计上采用分栏的方式,在侧栏,将答题技巧与参考答案相结合,对参考答案进行了梳理,详细论述答题技巧在面试作答中如何正确使用,实现学以致用。

中公教育专家团队

2014年11月

目 录

第一章 认识情景应变题

第一节 应变能力概述	(2)
一、应变能力概念	(2)
二、应变能力与公务员工作	(2)
三、应变能力在公务员面试中的考查	(4)
第二节 情景应变题概述	(5)
一、题型概念	(5)
二、题型分类	(5)
三、高分策略	(6)

第二章 一般突发类问题

第一节 一般突发类问题概述	(14)
一、概念	(14)
二、真题示例	(14)
三、一般突发类问题处理常识	(15)
第二节 一般突发类问题高分策略	(24)
一、基本答题思路	(24)
二、例题精讲	(25)
三、经典案例分析	(27)
第三节 一般突发类问题专项突破	(30)

第三章 公共危机类问题

第一节 公共危机类问题概述	(90)
一、概念	(90)
二、真题示例	(90)
三、公共危机类问题处理常识	(91)
第二节 公共危机类问题高分策略	(124)
一、基本答题思路	(124)
二、例题精讲	(125)
三、经典案例分析	(127)
第三节 公共危机类问题专项突破	(134)

第四章 考场压力类问题

第一节 考场压力类问题概述	(166)
一、概念	(166)
二、真题示例	(166)
三、考场压力类问题处理常识	(166)
第二节 考场压力类问题高分策略	(169)
一、基本答题思路	(169)
二、例题精讲	(170)
三、经典案例分析	(172)
第三节 考场压力类问题专项突破	(173)
公务员考试面试面授课程辅导简章	(180)
中公教育·全国分校一览表	(181)

第一章 认识情景应变题

情景应变题是公务员面试中常见的题型之一，主要考察应试者在面对突发事件或复杂情境时的应变能力、沟通协调能力和解决问题的能力。这类题目通常以一段文字描述一个具体的情景，要求应试者根据情景提出合理的应对措施。在回答时，应试者需要做到以下几点：首先，要快速理解情景，抓住关键信息；其次，要冷静分析问题的性质和严重程度；第三，要提出切实可行的解决方案，并说明理由；最后，要注意回答的逻辑性和条理性，做到条理清晰、重点突出。通过练习情景应变题，可以有效提高应试者的综合素质和面试表现。

情景应变题答题思路

在回答情景应变题时，应试者可以按照以下步骤进行思考：1. 审题：仔细阅读题目，明确情景和问题的核心。2. 分析：分析问题的性质、原因和可能的后果。3. 对策：根据分析结果，提出具体的应对措施。4. 实施：说明如何实施这些措施，并预期可能的效果。5. 总结：对整个处理过程进行总结，反思经验和教训。通过这样的思路，应试者可以更系统地应对各种情景应变题。

第一节 应变能力概述

一、应变能力概念

应变能力是指面对意外事件等压力能迅速地做出反应,寻求合适的方法,并妥善解决问题的能力,通俗地讲就是解决问题的能力。应变,其最大的特点在于“应”,也就是要根据情境的不同而做不同的变化,即讲究变化的“可依据性”。我们提出了应变的三大“依据”,分别是应时、应景、应情。

应时,强调的是随机行事,观察情况的发展变化后,根据不同的时机,灵活地处理事情。在事情发展之初敏锐地洞察到变化的趋势,并依据趋势发展做出相应的改变,也就是我们通常所说的“审时度势”。应景,强调的是从实际出发,也就是说无论是说话、做事都要符合当下所处的“场合”,特别是在交际过程中,风趣、幽默的语言,得体的举止都可以激发谈话者的兴致,使周围的气氛融洽起来。应情,强调的是因人而异,也就是说同样的事情,由于对象的不同,其处理方式也会不同。不同的对象,无论是群体还是个人,由于生活经历、教育背景、工作环境各方面的不同,会呈现不同的个性特征,只有准确把握了对象的差异,才能提出针对性的解决措施。

当前,我们正处于一个充满“变”的时代:时势在变,环境在变,生活也在变,“变”已经成为 21 世纪的生存信仰。面对这样一个瞬息万变的世界,我们必须去积极适应变化、应对变化,打造自己的核心应变能力。

二、应变能力与公务员工作

应变不是一想便成的,它更多的是一种技巧、一种智谋,是现代入,特别是公务员急需掌握的一种本领。公务员工作的特殊性要求考生应当具备应对复杂局面和突发事件的能力。只有掌握了应变的能

力,才能在复杂的形势面前从容不迫。

2014年10月14日,云南省昆明市晋宁县晋城镇发生一起群体性突发事件。当地泛亚工业品商贸物流中心项目建设方人员与富有村部分村民因矛盾纠纷引发暴力违法犯罪行为,共造成8人死亡、18人受伤。

2009年6月17日,湖北石首发生了酒店厨师蹊跷坠楼身亡事件。6月19日,不明真相的群众在该市东岳路和东方大道设置路障,阻碍交通,围观起哄,现场秩序出现混乱。6月20日凌晨,少数不法分子借机制造事端,在停放尸体的酒店内纵火滋事,并煽动不明真相的围观群众,袭击前来灭火的消防战士和公安民警,造成多名警察受伤,消防车被掀翻砸坏。

2008年6月22日凌晨,一位14岁的女孩在贵州瓮安县西门河溺水身亡。6月28日,这起普通的刑事案件演变为群体性事件,不法分子对瓮安县委和县政府大楼进行打、砸、抢、烧,整个过程持续近7小时,共造成150余人不同程度受伤。

以上事件深刻地反映出一些党员领导干部在做群众工作、应对复杂局面时能力上的欠缺,本来是可以处理好的“小事情”,但由于一些公务人员处理不及时、不得当,致使“小事情”由小变大,由大变乱,造成了极为恶劣的社会影响。这其中当然存在干部作风方面的问题,但主要原因是一些领导干部在应对复杂局面时经验不足、能力不够。各级党政领导机关急需充实长期工作在基层一线、能妥善应对复杂局面的年轻干部,优化机关干部队伍结构,提高领导班子整体战斗力!

面对快速变化的社会现实,公务员作为管理社会公共事务的公职人员,担负着代表人民和国家运用与行使行政职权、管理社会公共事务的重大责任,因此,公务员在这场“新时期的战争”面前,必须增强自身的战斗力。

“应变力也是战斗力,而且是最重要的战斗力。”拿破仑的这句话道出了应变力在战争中的重要作用。这种能力也是公务员应对这场“战争”不可或缺的战斗,只有具备了应变力,每一位公务员才可以

在变化多端的时代浪潮中,从变化的客观实际情况出发,灵活运用主观创造性思维,实现快速反应,真正做到临变不惊,措置自若,变被动为主动,变劣势为优势,进而转化为一种强大的战斗力。

三、应变能力在公务员面试中的考查

在公务员面试必考的九大通用测评要素中,应变能力占有重要的考查地位。公务员面试中的五大传统题型之一的情景应变题主要调查的就是对公务员具有特殊重要性的应变能力。该类试题往往是必考题型,不管是国家公务员还是地方公务员,几乎均会设题进行考核。近年来,公务员面试对应变能力的测查越来越倾向于与其他测评要素杂糅考查。

真题样例

例如,2014年3月13日国税统考面试真题:

你和小张是税务机关的热线服务人员,有一天一位纳税人来办理相关的税收业务,但办理的业务超出你们的职责范围,于是小张对这位群众说:“这事不归我们管。”群众听后说你们不负责任,要投诉你们。请问对于小张的做法,你怎么看?如果你是小张,你会怎么做?

2014年6月13日上午湖北省公务员面试真题:

现有一篇关于你县工业园被污染的报道样稿,内容严重失实,作为工业园区的工作人员,领导让你负责协调,你怎么办?

为解决社区内下岗人员就业问题,社区居委会在办公楼后搭建临时市场,供下岗职工买副食等,但居民认为有污染、噪音大,意见很大。作为社区工作人员,领导让你负责协调解决此事,你怎么办?

2014年6月23日下午辽宁省公务员面试真题:

工业园区劳资双方因为工资问题就要发生冲突械斗,十几号人聚集在一起,你是民警,领导不在,你怎么办?

2014年7月18日上午云南省临沧市公务员面试真题:

你在办公室处理文件,听到旁边领导办公室传来争吵声,你起身走到领导办公室门口看到一位同事与领导扭打在一起,你要怎么处理?

2014年7月25日上午云南省西双版纳傣族自治州公务员面试真题:

单位正在召开老干部座谈会,你是会议负责人,会议中一些老干部与领导发生冲突并离场,你怎么办?

第二节 情景应变题概述

一、题型概念

重点考查应变能力的情景应变题,主要是通过设置一种或者多种情境,并给考生设定一个具体的身份,要求其能够站在题中所设定身份的立场和角度,对突然发生的各种状况、问题及矛盾,能够立即作出反应并妥善解决。通过应试者的回答及对其现场表现的观察和记录,考查考生对突发事件的整体驾驭能力、应急应变能力、思维的敏捷性以及自我情绪控制能力等多种能力,从而判断其是否适合或胜任所报考的职位。

二、题型分类

根据设置情境的不同,我们可以将情景应变题分为公共危机类、一般突发类和考场压力类三种。

情境应变

一般突发类

公共危机类

考场压力类

三、高分策略

(一)备考情景应变题时的常见问题

通过与众多考生的沟通交流,根据考生的答题情况和亲身感受,我们总结分析得出考生在解答情景应变题时主要存在以下几方面问题:

一是自身定位模糊。很多考生不能准确把握给定角色,明确自身工作目标,导致所要解决的主次矛盾判断失误,使得答题出现模式化、逻辑不清等错误。所以考生能否把这个角色界定清楚是答题的关键所在,比如最常见的是题目中没有指明考生是公务员的身份,但在答题中考生往往需要把自己界定为公务员身份。

二是未能深入情境,缺乏真情实感。考生在回答所要解决问题的时候,有时会出现两种极端:一种是铁面无私,不管任何情况都没有情感只有规定;一种是情感过剩,让人对其真实性产生了怀疑。

三是缺少处理实际问题的经验。在公务员面试题中,特别是在情景应变题中,很多题目都是用人单位结合本单位的实际工作设计的,比如涉及群众上访的题目。很多考生由于没有实际工作经验,导致答题没有针对性,不能提出有效解决问题的措施。这种情况下考生在备考时要通过各种渠道了解报考单位的相关业务,尽可能地熟悉相关的工作,应届大学生更应该注意这一点。

四是在处理问题过程中措施不得当。这一问题主要有两种情况:一种发生在没有工作经验的学生当中,他们虽然理论水平较高,但对于现实工作情况不够熟悉,答题容易出现不当假设和处理。一种是一些有实际工作经验的人,他们的问题是可能在处理过程中会采用直接的、简单的甚至粗暴的方式去解决问题。这两种都是不对的。

(二)应对情景应变题的三原则

一是认清题干主体,着重分析。考生首先要弄清楚这样几个问题——“我是谁”、“我在哪里”、“现在发生了什么”、“我要做什么”以及“我要怎样做”。这些都是审题的时候我们需要着重分析的地方。在这个过程中我们需要牢记基本的工作原则,比如轻重缓急、先公后私的