

应急处理与情境模拟题

【题型解读】

应急处理与情境模拟类题型主要是通过设置各种情境，并给予考生一个特定的身份，要求考生站在该身份的角度妥善处理突发的各种状况、各种问题和矛盾。通过考生的回答和外在表现，来考查考生的应变能力和自我情绪控制能力，以此判断考生是否适合或能否胜任所报考的职位。

【解题步骤】

- 第一步：点题。
- 第二步：分析原因。
- 第三步：解决对策。
- 第四步：总结。

【例题解析】

因为市政工程施工，小区原本的一个门被封闭，给小区的居民带来极大不便，因此小区居民要求物业在被封掉的区域重新开一个门。考虑到安全问题，物业不同意这个做法。因为小区没有业主委员会，居民就把这件事反映到了社区。假如你是社区的一名工作人员，对于破墙开门这个问题，你打算如何怎么处理？

【参考答案】

市政施工的目的是为了给大家的出行带去更大的便利，而小区物业封门的初衷也是为了保障业主们的人身安全，我们要充分考虑这一背景，再来从长计议，如何有效安抚群众、了解情况并找到解决业主出行不便这一实际问题。作为该社区的一名工作人员，我会这样处理：

首先，我会认真接待、了解、记录小区居民的具体诉求。我会请这群反映问题的居民们选出三位代表来，我这边邀请物业和市政工程的代表，一起来开一个多方的恳谈会。居民代表可以在会上表达小区居民的建议诉求，而物业也可以认真听取。同时，市政工程的负责方也能够趁这个机会，向大家解释该工程的重要性、惠民性，并讲清楚施工还需多久完成，让居民能够有个心理预期。而物业方也能根据情况判断采取什么进一步

【注解】

开门见山，直接表态。

对策措施一：
接待、了解、记录小区诉求；邀请代表开恳谈会。

的措施，处理好居民一段时间出行不便的难题。

其次，我会去实地进行认真地勘测、调查。俗话说，没有调查就没有发言权。作为社区的工作人员要解决居民的实际生活问题，还需要设身处地感受居民的不便，才能更好地站在他们的角度思考问题、解决问题。因此，我会去具体施工现场附近看看，并且调查、走访一下小区里的居民朋友们，对于解决这个出行难问题有什么建议与意见，对于重新在该区域开设一个便门有什么看法？这些信息的搜集都是为了我们最终联合物业解决问题的最好参考。

其三，我也会同市政施工的相关负责人商谈。希望作为专业人士他们能够在开设便门的安全度上作出更专业的判断，并且提供一些防护措施，配合小区物业的安排。因此，我会认真听取，并请求施工方提供相关的建议。

最后，我们也会根据实际情况，尽量在方便居民出行之余，也保障居民的出行安全。可以在市政施工方做好相应的安全准备，譬如加固地面，增加防护栏、警示牌等措施后，开设便捷的临时通道。同时，我们也会敦促物业方派出保安维护治安，确保出行秩序。

相信通过这种方式能够满足居民要求之余，促成居民和物业的和解，并且不影响市政工程的进展。今后，如果有需要，我们也会协助居民成立业主委员会，方便此类问题能够更便捷地得到有效解决。

对策措施二：
实地勘测、调查。

对策措施三：
同施工方谈判定，提供防护措施，配合物业安排，听取建议。

对策措施四：
增设临时通道；派出保安维护治安。

总结结尾，表明态度。

【模拟题海】

1. 单位新安装了一套办公软件，但使用过程中出现了一些问题，影响了工作效率，你作为该软件的负责人，准备如何处理？
2. 单位明天将召开一个座谈会，可今天晚上约定的与会专家给你打电话说他明天有重要的事情来不了。你作为会议的负责人，将怎样处理？
3. 假如你是社区工作人员，你所管理的社区健身设施老旧破损，对来健身的居民会存在安全隐患。领导让你去处理，你要怎么做？