

结构化面试·应急应变题型

应急应变类题型主要表现为对一般突发事件应急处理方式的考查，其中会涉及到争执纠纷、误会质疑、阻挠阻碍、事故伤亡等问题；考查考生在突发事件中有压力的情境下，能保持自身情绪稳定，约束并控制自己行为，全方位思考、灵活应变、以正确地判断解决问题的能力。

回答应急应变类题型主要掌握以下几个步骤：

第一步：掌握信息，抓住矛盾

有效掌握工作相关信息，及时捕捉矛盾问题，并争取把问题解决于萌芽之中。

第二步：科学分析，协调关系

面对突发事件，头脑要清醒，要对突发状况进行科学分析，敏锐地把握事件的潜在影响，协调各方关系，及时控制事态走向。

第三步：果断行动、整合资源

应变类题目强调紧急性、突发性，因此协调好各方矛盾后，要准确判断，迅速决策，果断采取行动，整合人财物各方资源，有效应对突发状况。

第四步：调动力量，有序应对

除了要整合各方资源外，为有效应对突发状况，还需调动各方力量，开展部门间的协调合作，有序应对突发事件。

【真题示例1·情景角色类】

你是窗口的服务人员，在朋友圈里看到有人吐槽本单位窗口服务不好且流程繁琐，工作人员态度也差。请问你会怎么做？

【展鸿答题思路】

本题为工作场景中的应急应变题型，关键词非常多，我们可以通过关键词的破解法来进行答题，就会让思路变得清晰得多。“窗口服务人员——定位，汇报、请示”；“朋友圈——影响范围、能否有效控制事态发展”；“吐槽——事件调查，责任人”；“服务不好——责任人，原因了解”；“流程繁琐——流程公示、解决办法”；“态度差——具体责任人，原因了解”等。

【答题参考】

对于在朋友圈发现有人吐槽单位这件事，可以说小也小，说大也大。在互联网快速发展的今天，一件小事如果不妥善解决可能就会演变为大事，一个小小的吐槽不快速解决也可能让单位承受不必要的损失。

首先，因为我是窗口的服务人员，在我的朋友圈看到有人吐槽单位，要么是我自己的亲朋好友，要么就是我的服务对象。我不能置之不理，更不能盲目上报，而是应该尽快掌握具体事件的原因。如果是

亲朋好友倒也简单，直接询问即可，也许是不明所以的转发；如果是我的服务对象，是老百姓的话，则应该以一种委婉、解决问题的态度了解真相，了解他所吐槽的事情是他本人真实遇到的，还是听他人所说的，必要的情况下，可以在不影响工作的前提下进行登门拜访，并将问题的起因、经过一一记录下来，并承诺在多久后予以答复，希望他能先将这条朋友圈删除，以免造成不必要的影响。

其次，在了解事情的具体情况之后，就是解决问题的阶段。我会把自己所了解到的情况告诉领导，并请示具体的解决办法。对于窗口服务不好、态度差这个情况，单位一般都有明确的规章制度，如果仅仅是个别人员，我相信单位自会按照规章制度进行处理，如果范围比较广，我会建议领导借此机会开展一次转变工作作风的活动，提高全员的服务水平。而对于单位办事工作流程繁琐这个问题，我会根据自身的能力提出合理的解决方案供领导参考，如简化一些不必要的流程手续，在办事大厅张贴简要明了的流程图等。

最后，我也会在整个事件处理结束之后，省视自己的工作态度和工作方法，有则改之，无则加勉，用更好的工作态度、更优的工作方法，以及更积极的工作状态做好每一件小事。考生本题回答完毕。

【真题示例 2·突发应对】

某地突降冰雹，村民损失惨重，村干部和村民一筹莫展，如果你是农机局挂职的驻村干部，你怎么办？

【展鸿答题思路】

突发应对主要是指一个事件突然发生，并对大众正常的生活、工作以及生命财产构成威胁，或者是一些无法预料的事情需要紧急处理。这些事情往往具有突发性、危害性、不可预测性，包括基本的食物中毒等公共安全事件、地震洪涝等自然灾害事件、群体性事件、情景突发事件等等。作答这类试题需要注意：

(1) 保持冷静与克制，控制好自我情绪。

(2) 采取果断而智慧的措施处理紧急情况；假定多种可能的情境，分别给出应对措施。措施一定要有可行性。

(3) 自我批评或反思。若是本人问题，自我批评、深刻检讨，或请求处分，奋发努力，将功补过；若是领导问题，主动沟通，委婉提出，相信领导，适可而止；若是管理问题，建议领导完善相应管理制度；如纯属意外事件，要做好总结，吸取经验。

【答题参考】

作为农机局挂职的驻村干部，我应该切实履行职责，努力解决群众的实际困难。在此时，我会首先来到村里，安抚村民的情绪。

首先，我会立即查看本村灾情，做好记录工作，然后通过我的专业知识带领大家率先开展自救工作，让村民们减轻灾后的损失。比如将受灾的苹果摘回家，进行深加工，转化成苹果汁或者酿成苹果酒转卖出去。与此同时，我会利用本村制定的受灾应急预案先对受灾特别严重的村民展开急救工作。

其次，我会让村民们将各自的损失汇报到村干部处，对本村的具体受灾情况进行详细的统计。然后将情况汇报给上级领导。接着我会在领导的指示下，配合有关部门展开灾后救援和灾后恢复生产的工作。

最后，我会按照有关的程序积极为村民申请政策补助，并且通过这次受灾情况的救援工作，总结和完善农业灾害预警机制和救援机制，今后再发生此类事件时可以把损失降到最低。