# 结构化面试技巧



## 第四节　情景应变类

情景处理与应变类试题的共同之处在于设置了一个特殊的公务环境，为考生确定了一个特殊的身份，要求考生完成特殊的工作任务。通俗的说法就是把考生置身在一个特殊的场景里，考生会如何应对。

情景应对题常见的模拟环境有生活场景、职场场景、考场场景和公共危机场景。其中，职场场景可分为公职场景和非公职场景。而公共危机场景可分为自然灾害、公共卫生事件、事故灾害和社会安全事件等。

情景应对类试题具有综合程度高、现场意识强、压力强度大等特点，它融合了多种试题的特点，几乎将结构化面试题型中所有的考察重点囊括在内。对于考生的思维敏捷和情绪稳定，对于突发事件的驾驭能力，对于工作事物轻重缓急的分析，对于事件顺序的处理，对于工作中出现的疑难迅速的解决等等，这都增加了答题难度，对考生的实践能力和语言能力提出了更高的要求。

目前情景应对类试题策略可以分为**事件排序、演说演讲、突发应对、情景角色**等几类。考生在作答这类题型时，要注意以下几个方面：

1．定位角色，明确对象，深入情景，最关键的一条是必须进入情景，进入角色。考生应该从模拟的角色立场出发，正确分析事情的性质和轻重缓解，将自己视为那个特定的角色，努力提高角色的适应度。

2．情景模拟可能面对着不同的主体，在自己能力范围内的事情尽可能自己解决，不能则求助领导或者同事。需要在面对上级领导、兄弟单位、同事朋友、普通群众等注意交流或对话的方式，不同的受众对象决定了我们的话语结构和措辞选择。

总之，在作答这类试题的时候，要做到夯实基础，从容镇定，要做到对自我情绪、肢体、声音、思维等的掌控。

### 一、事件排序

事件排序就是考查对工作事务分轻重缓急，把握重点和要点，按照一定的顺序处置协调的能力。这类试题设置的背景往往是在一定的时间内，要处理多项工作，几件事情看上去似乎颇有矛盾，但是只要考生认真分析，就会发现这些矛盾的蛛丝马迹，有章可循，也就能够较好地解决好。

### 二、演说演讲

最近几年结构化面试的演讲类试题的考查力度在逐渐加大，演说演讲是指在特定的情境和主体的诱发下，要求考生在面对各位考官或者是假定的其他角色，在没有充分准备的情况下立即进行表情的表达和口语的交际，对考生的心理应变和言语表达都有比较高的要求。

在回答这类试题时需要注意的是：

1．言语真诚，需要有感而发，需要有稳定的情绪，需要有良好的心理调节，需要足够的自信，有舍我其谁的必胜信念；

2．思维敏捷，反应迅速，有饱满的情绪和表情，言之有物；

3．言语贴切，说话得体，层次清晰，逻辑条理，有明确的中心；

总之，在作答这类试题的时候，要做到态度诚恳，用声音打动人，用语言感染人。做好面部表情等肢体的控制和调节，身临其境。

### 三、突发应对

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，措施一定要有可行性。

3．自我批评或反思。

### 四、情景角色

通常把考生放在一个紧急而又艰难的情景环境中，置身成为一个特定的角色，要求考生对发生的事情迅速做出反应，找到应对办法。重点考查考生的应变应急能力。

这类试题往往具有紧急性，刻不容缓，不容多想。同时也往往具有艰难性，这些事件轻则造成困难，导致工作无法进行；重则形成灾难，影响经济社会发展。

因此，解决这类问题首先需要引起高度的重视，要有一个从容的心态，进入指定角色，注意现场感。然后，具体问题具体分析，在做一个适当转换后，能回到我们讲的基本题型中来，其需要采取的措施也就可以按照既定的模式来进行。