

社区面霸笔记

一、面试概述

（一）面试形式

社区招聘考试面试以结构化面试为主，与一般结构化面试的区别在于多结合社区热点或在社区情境中进行命题。因此，考生在备考的过程中除了需要掌握结构化面试各种题目类型的基本答题思路之外，还需要积累一些与社区工作相关的热点素材，了解社区工作者的基本工作内容、工作方法、工作要求、工作流程等专业知识。

（二）具体考情

1. 题目数量及时间：2~3 道题。通常 2 道题 6~8 分钟（个别地方 10 分钟），3 道题 10~12 分钟（个别地方 15 分钟）。

2. 考场情况：5~8 位考官，同时设工作人员席（计时员、记分员、统分员等）和监督席。场内看题本，考官不读题，提供草稿纸和笔（个别地方不提供纸笔）。思考一道回答一道或所有题目一起思考一起回答，均记录总时间。大多数倒数 1~3 分钟有提醒。成绩公布方式一般为当场出分，或在下一位考生答完后出分。

3. 成绩比重：面试成绩一般占总成绩的 40%~60%。

【注】该部分内容为总体性介绍，各个地区之间存在差异，考生可扫描下方二维码详细咨询。

（三）主要测评要素

测评要素全面，但重点突出，综合分析、应急应变能力、计划组织协调能力、求职动机与职位匹配性以及人际沟通能力都是考查的重点。

1. 综合分析能力

能够通过归纳、演绎等推理过程，准确解释，把握事物的本质和内在联系，从而解决问题。

2. 应急应变能力

在有压力的情境下，思考、解决问题时能够迅速而灵活地转移角度、随机应变、触类旁通，做出正确的判断和处理。

3. 计划组织协调能力

能够根据目标对自己、他人、部门的活动做出计划，调配资源，并对冲突各方进行有效协调。

4. 求职动机与职位匹配性

求职动机是指在一定需要的刺激下直接推动个体进行求职活动以达到求职目的的内部心理活动；个人的求职目的与拟任职位所能提供的条件相一致时，个人胜任该职位工作并稳定地从事该工作的可能性较大。

5. 人际沟通能力

建立和维持自己与他人、团体关系的能力，主要体现在与他人的沟通，以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动中。

二、面试题分类

（一）综合分析类

【题型分类】

观点哲理类	社会现象类	漫画类
-------	-------	-----

【题型解读】

综合分析类题目主要包括哲理故事和社会现象两大类。哲理故事类题目主要考察考生能否透过本质看现象，比如：名言警句、寓言故事。社会现象类题目则是考察考生能否透过现象看本质。

【解题步骤】

1. 社会现象类：正面/负面

第一步：点题。

第二步：分析意义/影响+原因。

第三步：怎样做的更好的对策措施/怎样解决问题的对策。

第四步：总结升华。

2. 哲理故事类：

第一步：点题+概述。

第二步：寓意+例证。

第三步：总结升华。

【例题解析】

1. 习近平总书记说：“青年时代，选择吃苦也就选择了收获，选择奉献也就选择了高尚，青年时期多经历一些摔打、挫折、考验，有利于走好一生的路。”请谈谈你的理解。

【参考答案】

习近平总书记的讲话往往字字珠玑，言之凿凿，每一句话每一篇文章都振聋发聩，发人深省。题干中的这句看似简单易懂的话语，实则蕴含了习总书记对于年轻人的殷切期望。接下来我将跟各位考官详细谈谈我对这句话的理解。

第一，青年时代选择吃苦就选择了收获，这是在教我们年轻人要有吃苦耐劳的精神。艰难困苦，玉汝于成。要想成大器必须吃得苦中苦。遥想我国一代数学家华罗庚童年时，家贫、失学、患重病、腿残废。这些对于常人来说的苦难，却锤炼了华罗庚坚强的意志，使从小体弱多病的他凭借坚强的毅力和崇高的追求，成为一代数学宗师。所以作为年轻人的我们也应该学习华罗庚的精神品质，在青年时代多吃苦，才能拥有坚强的意志力，才能拥有宝贵的人生品格。

第二，青年时代选择奉献也就选择了高尚，这是在教我们青年人要具备奉献精神。鞠躬尽瘁，死而后已，这是诸葛亮的奉献；春蚕到死丝方尽，蜡炬成灰泪始干。这是老师的奉献；落红不是无情物，化作春泥更护花。这是花朵的奉献。作为新时代的新青年，我们也应该投身于祖国建设之中，奉献自己的青春热血。正如新冠肺炎期间，很多90后95后勇敢逆行，奔赴援鄂一线，他们放弃了与家人团聚的美好，奉献了自己的力量。他们的身影因为奉献而更加高大，他们的品格因为奉献而熠熠生辉。

第三，青年时代多经历摔打、挫折才能行稳致远，这亦是教我们年轻时要通过挫折历练自己，积累经验，让以后的人生之路更加好走一些。司马迁说：“文王拘而演《周易》；仲尼厄而作《春秋》；屈原放逐，乃赋《离骚》……这些都是贤圣发愤之所为作也。因此摔打、挫折是成就一个人的重要条件。它能让我们知道成功不是一帆风顺的，我们只有知道了错的选择，才能走上正确的道路。郑燮诗云：“千磨万击还坚劲，任尔东西南北风”。因为有了挫折摔打，我们才不会怕以后的暴风骤雨，更加坚定地朝着既定的目标前行。

千淘万漉虽辛苦，吹尽狂沙始到金。作为新时代的新青年，无论遇到多大的风浪，我们都要坚信阳光明媚，未来可期。

2. 某地为了防止群众在墙壁上乱涂鸦，使用“禁止乱涂乱画”的标语，但是效果并不好。后面改成了温柔一点的“请不要乱涂乱画”后效果变好了。对此，你怎么看？

【参考答案】

利民之事，丝发必兴；厉民之事，毫末必去。作为政府公职人员，我们要本着为群众服务的意识做好每一件事，但是现在为了防止群众在墙壁乱涂鸦，不同的标语呈现不同的效果，对此我是这么看的。

一方面，我认为第一种“禁止乱涂乱画”的标语属于“打压”式的标语，太过生硬，缺乏人情味，因此效果不好。另一方面，第二种标语用了“请”字，比第一种标语更加文明礼貌一些；同时，这个宣传标语相比“禁止”来说语气更加柔和，更容易让群众接受。通过不同标语产生的不同效果这件事的分析，我认为对于我们的政府工作来说很值得反思和借鉴。

第一，我认为政府以后在进行宣传时应该注重方式方法，多用积极式、鼓励式或者幽默诙谐的宣传标语，这样更容易达到我们的宣传目的。

第二，政府也应该对于宣传工作人员进行专业技能培训，让这些宣传人员能巧抓群众心理，善于使用灵活巧妙的方式方法进行宣传，做好政府的传声筒和代言人。比如为了防止群众乱涂乱画不仅可以使这种标语，还可以通过新媒体方式，扭转群众的思想意识，从而提高群众的道德修养，遵守公共秩序。

第三，群众也应该行使自己的监督权利，对于政府做的不到位的地方进行监督。比如大家如果对于第一种标语不满意时，应该向政府部门及时反馈，这样能及时止损，防止墙上出现更多乱涂乱画的内容。

总而言之，政府工作不仅是一份职业，更是一份事业，我们应该掌握做事的方法技巧，让政府工作成为一门艺术，为群众画出和谐繁荣之花。

（二）应急应变类

【题型解读】

此类题型设置的场景通常为我们的个人工作、日常生活中会出现的突发性事件，对象多为个别人或群众，需要我们提供相应的服务或帮助，安抚人员情绪，助其解决问题。其主要考查要素包括：对待突发事件的冷静沉着的心态、快速分析问题的思维、灵活应变的能力、控制大局的掌控力，以及提出解决问题的有效对策的能力。

【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。

（无原因分析则层层假设解决问题）

【例题解析】

1. 在政务大厅，有一位群众反映你单位工作人员存在乱作为现象，并拍摄了视频，扬言要发到网上去。你作为负责人，会怎么处理？

【参考答案】

全心全意为人民服务是社区工作者的义务，按照规定流程办事是社工的职责。但是现在有群众反映办事大厅的工作人员存在乱作为现象，甚至还扬言要将拍摄视频发布在网上，作为单位负责人，我有责任处理好此事，给群众一个交待。

首先，我会向这位群众表明身份，请这位群众去办公室坐下来喝杯茶，详细了解具体情况。当群众到办公室后，我会给群众倒杯茶，进行情绪安抚，让群众先缓和情绪，再慢慢给我反映情况。在群众反映完工作人员存在的乱作为现象后，我也会询问该群众是否有拍摄相关视频作为辅助证据，如果有的话，那么请群众将视频传输给我或者是现场播放给我看看。当这些情况了解完之后，我会留下群众的姓名、联系方式、家庭住址等信息，然后向群众解释，等我查明情况，会及时将处理结果给群众反馈，请群众回家耐心等待。

其次，当群众走后，我会找谈相关工作人员，询问是否存在群众反映的问题，如果存在那么请他说说具体的事件发生经过。之后，我还会私下走访问其他办事大厅的工作人员，查看监控等方式，确认此事的真实性。

如果经过询问和查证，确证该工作人员存在乱作为现象，那么我会根据单位的有关规定，给予该工作人员相应的处罚，并且在单位官网公布惩处信息。与此同时，我也会给该群众打电话反馈处理结果，感谢他对于我们工作的监督，也希望在以后他还能及时反馈我们单位存在的问题。

如果经过多方调查后发现该工作人员并不存在乱作为的行为，那么我会打电话请该群众来我单位，跟他详细说明调查经过和调查结果，并让他和该工作人员坐在一起谈谈彼此存在的误解，化解矛盾。

最后，我会建议领导完善单位的监督举报渠道，对单位办事大厅的工作人员进行再培训。俗话说：“吃一堑，长一智。”此次事件，反映了我单位监督举报机制不完善，窗口工作者对于办事流程还存在一定问题，所以我会设置窗口办事满意度反馈按钮，增设网站匿名留言版块，举报电话等等，畅通群众的反馈举报途径，充分发挥群众监督的作用，让群众监督触手可及。同时，我还会组织单位的窗口工作人员进行办事流程专业培训，让大家树立起规则意识，按照正常流程办理业务，不再出现乱作为的现象。

群众的眼睛是雪亮的，群众监督是最广泛、最直接、最有效的监督，我们要用好群众监督的“天网”，不断规范政府工作人员的办事流程，让党员干部真真切切地为人民服务，给人民办好事、谋福利。

2. 社区举行一个活动由你负责，但居民意见不一致，产生了矛盾，去市政府举报，现在网民和媒体也议论纷纷，对此你会怎么办？

【参考答案】

民有所呼，我有所应，民有所怨，我有所为。当我负责的社区活动因居民之间的分歧而去政府举报时，我定当义不容辞的想出对策，解决问题，化解矛盾，消解民怨。此次活动是由于举办全市广场舞大赛，排舞居民与小区住户因为噪音、场地问题产生纠纷，因此我会从根源解决问题，以此层层化解矛盾。

首先，针对居民意见不一致的问题，我会召集排舞的代表和社区居民代表一起去社区会议室，召开一场关于广场舞比赛举办意见和建议的座谈会。在此次座谈会上，我会让居民代表们和排舞比赛者各自陈述自己的观点，表达他们各自的意见和看法，同时，我会收集居民代表对于排舞比赛活动场地和噪音的建议。当双方意见和建议都了解清楚之后，我会对矛盾双方的问题进行协商调解，将排舞地点定在离社区楼较远的广场区域，同时规定排舞的时间最晚为晚上八点半，音乐大小白天不能超过 55 分贝，夜晚不能超过 45 分贝。希望通过以上措施争取达到矛盾双方都满意为止。

其次，针对居民向市政府进行举报的事件，我会和号召居民和我一起主动配合市政府工作人员的调查，并向市政府调查人员客观陈述矛盾产生的原因、经过和结果。同时，向市政府工作人员提供座谈会解决问题的证明材料，争取让问题早日化解。

针对网络上网民和媒体的议论，我会在事情引发热议的第一时间，以社区官方名义在官方微博、微信公众号和官方网站上发表声明，并表态官方会妥善处理社区居民排舞比赛活动的分歧，请各大媒体和群众进行监督，以此来防止事态恶化。当居民意见分歧调解完毕，事情妥善处理后会再次在“两微一端”上公布最后的处理结果，并感谢社会各界的监督与支持，让社会大众放心。

我相信，通过以上的方式，一定会平息众议，通过采纳社会各界的意见，我们的社区活动一定会圆满举办的。

（三）计划组织管理类

【题型分类】

调研类	宣传类	会议类	培训类	活动类	接待类
-----	-----	-----	-----	-----	-----

【题型解读】

计划组织协调类题型主要考查考生的计划能力、组织能力、协调能力。计划组织协调能力主要是指为完成一定的工作任务，而具有的预先系统地安排工作的素质，以及工作过程中合理调配各种资源的素质。计划是参照，组织是执行，协调是方法，三种能力对于一项工作或任务来说，互为条件，缺一不可。

【解题步骤】

- 第一步：点题。常为活动意义阐述入题，或以背景法入题。
 第二步：前期准备。（人、财、物、地、时）
 第三步：具体实施。（步骤一、二、三……）
 第四步：总结。（常为汇报工作，形成工作记录归档备案以及二次宣传等）

【例题解析】

1. 你所在社区养花的人越来越多，为了丰富大家的业余生活，社区居委会准备举办一次花卉展览。假如由你来负责，你怎么组织？

【参考答案】

“琴棋书画、诗酒花茶”乃人生八大雅事。赏花则是其中之一。自古以来，中国人就爱好赏花，一直流传至今。我社区很多人养花，这是难得的好事，所以居委会将举办花卉展览的事情交给我之时，我一定会认真策划，好好组织。

首先，我会做好展览的前期策划工作。在举办展览前，我会确定举办展览的时间、地点，然后根据展览地点的大小，划分为观赏树木、盆景根雕、蔓性植物、球根花卉、多肉植物、宿根草花六个不同的花卉展览区域，并将展览馆设计制作成三维动画，提交领导审核。

其次，我会做好花卉展览的前期宣传工作。在宣传方面，我会采取线上和线下相结合的方式。我的线上宣传途径有社区官网、官方微信公众号、微博等，我会通过这些线上途径发布宣传广告，同时，我也会在社区居民微信群中进行通知动员，邀请各位养花人士、爱花人士积极参与花卉展览活动。第二，我会制作花卉展览宣传海报放置在社区的显眼位置，并且在社区宣传栏里张贴花卉展览通知，我还会利用社区的LED屏幕播放花卉展览的消息。

接着，在花卉展览之时，我会安排工作人员在每个参展的花卉盆上贴上二维码和科普标签，以此区分不同的居民花卉，也能让参观者了解花卉。我还会在展览馆张贴或放置提示语，请参观人员不要随意触摸花卉。在六个不同的花卉区域内，我会安排工作人员进行引导和解说，向前来观赏花卉的人们科普相关的花卉知识，让人们对于花卉有更多的了解，激发观赏者养花的积极性。同时，在展览区的大屏幕上，我也会播放花卉展览的相关解说视频和宣传片，这样就可以让参观者全方位掌握花卉知识。在花卉展览结束时，我会让观展者投票选出“我最喜欢花卉”。在整个花卉展览过程中，我都会安排专业人员做好花卉的护理，同时也会派安保人员维护好观展秩序。

最后，花卉展览结束后，我会让工作人员按照贴在花盆上的标签，将花卉一一送回花卉主人家里，为了表达对于参与者的感谢，在送还花卉时，我还会让工作人员给参展的花卉主人送一份小礼品作为回报。同时，我也会写一份感谢信给所有奉献花卉参展的居民，感谢他们对于花卉展览的支持。

一花独放不是春，百花齐放春满园。我相信，通过花卉展览可以让养花人士学到更多的养花知识，也能激发未养花人的兴趣，使其积极养花，以此来美化环境，颐养身心。

2. 为了提高居民道德素养，你社区准备开展一次精神文明建设活动，领导将此活动交给你策划，请说说你会怎么做？

【参考答案】

创建文明社区，争做文明居民。为了提高社区居民道德素养，社区领导让我策划一次精神文明建设活动，我一定会根据实际，发挥想象，让精神文明建设活动有趣又有益。

第一，我会组织社区内的党员干部开展思想教育学习活动。针对社区的党员干部，我会以学习宣传贯彻十九大精神为重点，深入开展《社会主义核心价值观体系建设实施纲要》教育学习活动。我会在社区信息宣传栏发布通知，让社区党员干部利用周末时间前往社区“党员之家”，通过集体观看视频、分小组讨论、随机提问等方式统一学习，然后制定长效考核机制，以此巩固学习效果，倡导社区内各位党员干部做好先锋模范作用，推动社会主义核心价值观进社区、进家庭，使之转化为人民群众的思想共识和自觉行动。

第二，对于社区成年群众我会组织开展“加强道德建设，践行核心价值”系列主题实践活动。切实加强社会公德、职业道德、家庭美德、个人品德建设，提高全社区居民的道德水平。比如在晚上，我会组织播放露天电影，观看红色影片、亲情片、励志片等等。我也会倡议大家争做“社区美容师”，保护社区环境，进行垃圾分类，对于垃圾分类做的较好的家庭给予相应的奖励，同时，我还会组织“邻里守望”志愿服务活动、“崇德向善”志愿服务活动等。通过这些活动可以让社区居民们从思想上提高认识，并落实到行动中。

第三，对于社区未成年人，我会利用“六一”儿童节这个节点，开展“大手拉小手，文明一起走”的亲子互动活动。对于未成年人，我会利用重要的时间节点，开展形式多样的主题教育活动，以此加强未成年人的思想教育。比如马上临近“六一”儿童节，我会在“六一”儿童节时组织亲子活动，该活动主要是父母带着孩子学习社区的文明公约，并且让孩子参与考核，检测学习效果。与此同时，我会在社区开展“美德少年”评选活动，树立未成年人身边的榜样，引导广大未成年人从身边小事做起，不断提升道德修养，使思想道德建设逐步深化。

当此次精神文明建设活动结束后，我会建立长效考核机制，巩固精神文明建设成果。希望我的活动构思能为大力进行精神文明建设，努力营造“人人都是好邻居、人人争做好居民”的良好氛围共享一份力量，使全社区共同携手，创建文明、和谐的美丽社区。

（四）自我认知与岗位匹配类
【题型分类】

自我认知	求职动机	岗位匹配
------	------	------

【题型解读】

自我认知与岗位匹配类题型是考查考生对于所报职位的理解以及是否适合相应岗位要求的题型，需要应试者对自己进行剖析，其考查的范围包括应试者的兴趣爱好、性格特征、优缺点等。

【解题步骤】

第一步：点题，可采用名言警句、意义阐述入体。（总）

第二步：分论点阐述，根据不同得题目要求提出分论点，常为自身优缺点和上岗之后怎么做。（分）

第三步：总结，结尾表态，强调决心，砥砺前行。（总）

【例题解析】

1. 初到一个单位，人生地不熟，你怎么开展你接下来的工作实习？请列一份详细的计划。

【参考答案】

古语云：人无远虑，必有近忧。我们也常说：不谋全局者，不足以谋一域。想要做好一件事情，科学合理的规划是必不可少的。明确的规划是一种方向指引，是一股前进动力，他能减少入门者的困顿和惶惑，从而进一步坚定职业理想。如果我成为一名社区工作者，在初期我会规划好以下几点，为实习生活做好铺垫。

第一，迅速熟悉单位环境。进入实习单位之后，我要通过阅读单位的规章制度了解部门的工作内容和一些基本流程。也会尽快熟悉单位的科室设置和一些工作协调流程，这样会有助于下一步工作的开展。

第二，处理好与领导和同事的关系。一个融洽的人际关系有助于提升后面的工作效率。这就要发扬团结互助、求同存异的精神。多做事，多思考，遇到不懂的问题要虚心请教同事和领导，切不可自视甚高，好高骛远。还要及时和领导汇报自己的一些工作和想法，和领导的步伐保持高度一致。争取第一时间融入到单位的大家庭之中。

第三，合理安排自己的本职工作。了解了自己的工作内容之后，我要对自己的工作内容制定一个合理的工作计划。按照自己的能力制定短期目标和长期目标，将工作内容进行有序安排。确定了计划之后就要坚定不移的执行，做到有始有终。

第四，加强自身学习。苏轼有言：博观而约取，厚积而薄发。我要利用业余时间学习工作所需的技能，多阅读相关的理论书籍，也可以翻阅单位的工作档案，进一步强化自身的工作能力。为后面的工作奠定坚实的基础。

最后我想说的是：既然选择了远方，就要风雨兼程，既然选择了基层，就要脚踏实地。我一定会在自己的实习工作中发扬工匠精神和钉钉子精神，真正做到不忘初心，砥砺前行。

2. 若你成为一名社区工作者，你会如何做好社区工作？

【参考答案】

“群众利益无小事”。社区工作看似“太接地气”，每天在走访、换证、盖章、出具证明、调停邻里纠纷中度过，似乎并不能作出一番惊天伟业的“大事”出来。然而，正是这一天天、一月月、一年年的耐心坚守，忙碌着最贴近社区老百姓日常生活的琐碎事，才从平凡中彰显出社工的伟大。如果我有幸能被认可，从事这份工作，我会尽我所能去做好。

首先，我会树立正确的服务心态。社区的工作是具体琐碎的，但正是这些看似“事小”的细节中，紧密联系着的却是群众的利益。我们在工作中一定要尽可能多倾听群众所急，为其排忧解难，让群众真正满意我们提供的各种服务与便利。

其次，我会学习有效的服务技巧。与人打交道如果能掌握适合的方式，往往能达到事半功倍的效果。我会与群众沟通的过程中，认真倾听、

礼貌回复、耐心指导，并通过换位思考、挨家走访的方式，跟群众“心贴心”，更好地解决群众的难题。

最后，我会积极投身各项工作实践。社区工作要“迈开腿”，一定要通过挨家挨户的实地走访，了解每户群众的情况；也要定期开展一些丰富多彩的社区活动，在文化、健康、教育等方面为群众带去政策的新风与实际的帮助。

习近平总书记曾经说过，鲜花是美丽的，果实的成就是美好的，但我更愿做一名低头的绿叶。我们的社区工作者就是祖国这棵参天大树上的一片片绿叶，在自己的岗位上默默奉献，发挥光热。

（五）人际关系类

【题型分类】

领导	同事	群众	亲戚朋友	下属
----	----	----	------	----

【题型解读】

人际关系，顾名思义就是人与人在相互交往过程中所形成的心理关系。人际关系处理类题型主要考查考生与他人建立关系的能力、处理冲突的能力、团队合作与协调的能力等等。

【解题步骤】

第一步：破题表态。通常为意义阐述入题。

第二步：反思自身/原因分析。原因常为自身工作能力不够、态度不积极、工作方式方法不正确，缺乏沟通……

第三步：沟通解决。针对原因解决问题。

第四步：总结升华。之后的工作或生活中要怎么做。

【例题解析】

1. 你跟小王同时入职，小王很快获得了大家的认可，同事都夸他能干。但同事们都说你工作积极性不够，对此你怎么办？

【参考答案】

我和小王作为同期入职的同事，难免会被人拿来比较。对于小王能力强，很快获得了大家的认可，我作为同期的同事，对他的成绩是由衷表示开心的。但是在为他表示欣慰之余，我也会认真的考量自己是否存在“工作积极性不够”等问题。

首先我会痛定思痛。关于同事指出我“工作积极性不够”的问题，我会非常感谢同事对我的关心，自己思考一下到底存不存在这样的问题，如果有，问题的关键点又在哪里？我想可能是由于我的性格稍显内敛，不善于沟通和表达，导致同事认为我工作比较被动。我以后也会多多主动向同事们请教问题，主动承担一些力所能及的业务，让同事们看到我的改变和进步。

同时，我也会主动向小王请教学习。由于我们是同期，我觉得我面对的一些问题和困难，小王可能也曾经经历过，他也许可以给我传授一些过来人的心得和方法，协助我走出工作瓶颈，取得一些进步。

在工作之余，我也会积极改正自己内向的性格，积极主动参考单位和部门的联谊和团建活动。希望在和大家一起欢笑挥洒汗水之余，让心与心贴得更近。

我们的工作中难免会存在竞争，但只要我们调整好自己的心态，去适应良性的竞争，一定能够在你追我赶的过程中，不断找到自身的缺点，从旁修正，形成互相协助、促进的良好工作局面。我相信通过以上的努力，一定能让自己脱胎换骨，让同事对我刮目相看。

2. 独居老人王大爷去世后，王大爷生前遗留的保险、财产等方面的问题需要到派出所等部门去办理，假如你是社区工作人员，你会怎么处理？

【参考答案】

维护社区的安全稳定，为社区居民排忧解难，创造一个良好的生活环境是我们社区工作者的责任。对于王大爷的去世，我们也感到非常难过。作为社区工作者，我们会尽职尽责，为王大爷处理好生前遗留的保险、财产等各方面的问题。

首先，我会询问一下保险公司、派出所同志以及社区的老同事，向他们了解一下处理保险财产等问题需要怎样的办事流程，详细记录并按照同事们给的指示准备好相应的材料及证明等。如果王大爷有儿女亲属，那么我会根据社区档案中保存的联系方式，联系到王大爷的子女，请他们尽快抽空到社区来。我会向他们说明眼下需要办理的各种事项，并将办理流程一一说明，将之前已经准备好的材料交给他们，让他按照流程去办理。届时如果有需要社区出面或者需要社区签字盖章公证等事宜，我们也会尽一切努力给他们提供方便。

其次，如果王大爷的亲属不在本地或者没有时间的话，我们会联系亲属，与他确认大约在什么时候能回到本地。在等待期间，我会与保险公司、派出所等部门说明情况，做好多方沟通协调。同时我还会把一些职权内的前期工作准备好，方便王大爷的亲属回来时能省时省事办理各项事务。

最后，如果王大爷没有亲属，是独身老人。那么我会向领导说明情况，询问领导遇到这样的情况应当如何处理。如果领导让我联系派出所，那么我也会及时主动与辖区派出所取得联系，了解一下需要走哪些规章程序，需要联系哪些部门开具哪些相关证明。在了解清楚后将各项手续一一办理，必要时同派出所民警一起，也与保险公司，社保单位等多方沟通，将王大爷的身后事处理妥当。

替居民解决问题，保护社区居民的合法利益是我们的责任，为社区居民提供和服务，作为社区工作人员责无旁贷。我也一定会尽心尽责，将王大爷的事处理妥当。

三、面试真题示例

(一)

1. 乌鸦想学习老鹰捕食，结果却被羊毛卷住了，无法挣脱。对此，请谈谈你的认识。
2. 随着疫情防控的不断优化调整，最近新出台的十条防疫管控措施中提到，自己要做好健康责任第一人。你认为如何让群众做好自己健康责任的第一人，请你谈谈有哪些合适的方法？

(二)

1. 许多老年人在农村生龙活虎，在城里却郁郁寡欢。对这一现象你怎么看？
2. 请你思考一个新颖的方式组织一场居民主题活动。
3. 小区居民张女士经常在楼道给电瓶车充电，存在安全隐患，作为社区工作者，你会如何劝说张女士不要在楼道充电瓶车？请现场模拟。

(三)

1. 小区物业推出被关电梯的人补偿 200 元一人，有人说这个不好，小区物业应该做好电梯维护，也有人赞成，体现人文关怀，你怎么看？
2. 你是一个社区工作人员，你在跟小组一起去工作的时候，遇到了在小区里的居民李大爷，李大爷是个残疾人，出行不方便，而且他的拐杖还是自己制作的木制拐杖，特别的滑，你作为社区工作者你会怎么做？

(四)

1. 为了智能社区建设，需要老年人学习智能化设备，要跟上数字化时代，社区领导安排给你招募志愿者的一个工作，谈谈你会怎么做？
2. 你和小王都是一起刚进单位的新同事，干了一段时间以后，小王发现这个工作和想象的完全不一样，群众不理解，不配合，甚至恶语相向，所以产生了消极心态，还是想不干了，你会怎么帮助小王？
3. 你和同事在社区里走访，突然发现前面聚集了很多居民在议论纷纷，上前一看发现是高空抛物导致了一名群众额头破损流血，已经昏迷，你作为社区工作者，你怎么处理？

(五)

1. 小区电瓶车充电收费过高、乱收费，导致有的居民领上楼进行充电。对此，你怎么看？
2. 社区计划开展一场主题为文明素质宣传的讲座，交由你负责，你会怎么办？
3. 某居民遛狗不拴绳，导致宝妈和小孩被吓到了，与其发生争吵，态度还很凶。作为社区工作者，你会怎么解决？

(六)

1. “这个洗衣液加多少毫升？”为了帮助视障人士，有些软件开发者开发出来这种视障助手，只需要上传图片、视频、文字等把它发布到平台上，就能帮助视障人员识别各种东西，现在越来越多的志愿者主动参与视障活动，以前是求助他人帮忙，现在是志愿者乐意帮忙，且志愿者和视障人士比例达到了 13: 1。对此，你怎么看？
2. 小区外墙因为垃圾分类导致墙体破损，需要你组织一次刷墙手印彩绘之类的活动。你作为一个社区工作者，会怎么组织？

(七)

1. 社区疫情封控期间，社工到菜市场开启直播为居民线上“云逛街”买菜。对此，请谈谈你的看法。
2. 社区接到居民反映，因楼上有住户乱扔烟头导致二楼棉被起黑烟。作为社区工作者，你会怎么处理？
3. 领导让你为居民设计一条散步路线，你会怎么开展？

(八)

1. 如果成为社工，你讲讲自己的优势和劣势。
2. 王婆婆三个子女都在外，家里没人打扫卫生，环境很差，她也没心情打扫卫生。对此，你怎么办？
3. 社区服务者用服务兑换积分，积分可以换杯子等礼品。对此，你怎么看？

(九)

1. 读书好，耕田好，学好便好；创业难，守成难，知难不难。对此，请谈谈你的看法。
2. 小区周边有建筑工地，居民向社区反映半夜噪音和尘土问题，请问你怎么办？

(十)

1. 作家李敖曾说：前进的理由只有一个，后退的理由有一百个，每个人都会用一百个理由证明自己不是懦夫，却不用一个理由证明自己是个勇士。请结合实际谈谈你的看法。
2. 社区有家长反映说孩子总是不出门窝在家，你会怎么办？

四、面试模拟题

(一)

1. 智慧社区是指通过利用各种智能技术和方式,整合社区现有的各类服务资源,为社区群众提供政务、商务、娱乐、教育、医护及生活互助等多种便捷服务的模式,包括智慧物业管理、电子商务服务、智慧养老服务、智慧家居等服务。对此,你怎么看?

2. 某居民因住院把他的猫放到隔壁邻居家养,后来他家的猫咬了隔壁邻居,然后邻居去医院打预防针,就说他的猫没打疫苗,会有传染病,但该居民说我的猫没有病,然后他们两个人就闹翻了。作为社区工作者,你会怎么处理?

(二)

1. 读书是一种学习,使用也是一种学习,而且是更为重要的学习。对这句话请谈谈你的看法?

2. 为了让社区工作者和居民坐在一条“板凳”上,收集民意,你们社区准备进行一次“小区夜谈”活动。作为社会工作者,你会怎么组织这次活动?

(三)

1. 某人捡到失物归还给失主,失主表示要给 300 元作为酬谢。有人认为这 300 元应当收,也有人认为做好事不求回报,不应该收。对此,你怎么看待?

2. 你们社区在开展这个拆除违章建筑的工作,但是过程中居民不配合,你怎么办?

(四)

1. 分享举例一段跟别人发生分歧的经历,并谈一谈当时是怎么做的,以及你为什么要去去做?

2. 某地举办了一场群众评比最难居委会的活动,请谈谈对这个活动的评价。

(五)

1. 在社区管理中,居民委员会、业主委员会、物业之间总是相互抵触的。对此,请谈谈你的看法。

2. 你与一个同事分工合作完成一项工作任务,同事负责的那一部分没做完,你自己的却完成了,此时你要怎么办?

(六)

1. 习近平总书记说我们既要干在实处,也要干在难处。对此,请谈谈你的看法。

2. 老李觉得绿化稀疏,自己买了种子树苗栽种,小张觉得占用了公共资源,两人吵起来,你作为工作人员怎么处理这件事?

(七)

1. 有人说要用显微镜看细节,有人说要有目标。请谈谈你的看法。

2. 对于因家长压力、沉迷游戏等原因造成的未成年人心理健康问题,你认为应当如何解决?

(八)

1. 习总书记说过,社区工作是最后一公里,结合自身工作谈谈让你印象最深刻的一件事情。

2. 单位进行廉洁排查,一个同事觉得自己不是领导,没必要被排查,不配合工作,请你模拟一场谈话,劝他接受排查。

(九)

1. 现在社会出现了很多新兴行业,智能工作人员、民宿管家、家庭指导师、收纳师,对于这些新兴职业现象,你怎么看?

2. 社区内新建了一个文化书屋，供居民借阅书籍，但一段时间后发现居民借阅量明显减少，为了提高居民学习阅读兴趣，社区决定在文化书屋举办读书会活动，领导让你组织本次活动，你会如何组织？

3. 一楼居民 A 在楼道间乱堆杂物，阻碍了正常通行。居民 B 劝说无果后，与 A 发生了争执，一怒之下强行搬运物品导致物品损坏，双方冲突加剧，如果由你来解决这次纠纷，你会怎么办？

(十)

1. 谁在背后不议人，谁人背后无人议。谈谈你对这句话的理解。

2. 现在正在大力进行文明城市创建活动，但城市“牛皮癣”问题一直有，而且清除了又来，对此现象请你谈谈原因？如果你所在的小区存在这个问题，作为社区工作者，你会怎么解决？

3. 你作为社区工作者，领导让你写一篇工作汇报，但是你觉得没有东西写，并且觉得你自己的工作没有新意，写不出东西来。对此，你会怎么办？

(十一)

1. 从问题视角出发社会工作者往往将案主评估为问题，会把精力聚焦于案主“处理什么问题”。有人说事情能做多就做多，对于问题视角你怎么看？

2. 领导让你和小刘、小张共同完成一项任务，想要实行“2+1”责任模式，他俩认为你工作能力强叫你做2都做了，你怎么办？

3. 78 岁的曹奶奶不愿意接种新冠疫苗，你作为社区工作人员，你会如何劝说她？请现场模拟。

(十二)

1. 作为社工人员，被录取后你会如何开展工作？

2. 社区里运动场地有限，老人、年轻人和家长都有各自的需求，你该怎么处理？

3. 现在城市光污染问题严重，光污染与照明行业密切相关，既是一种“照明过剩”现象，也泛指影响自然环境、危害人类健康的各种光源。对此，你怎么看？

(十三)

1. 丰富者悖论，现在社会信息冗杂，普通人没办法在其中提取有用的信息，只有少部分人可以提取有用的信息，抓住机遇。结合实际，请谈谈你对这件事情的看法。

2. 社区里有 28 名 80 岁以上的老人，五社联动要开展关爱老人的活动，你作为社区工作者在其中可以发挥什么作用？

3. 小牛是你的同事兼好友，以前脾气很好，对老百姓也挺好，后来当了社区主任之后就变得不一样了，脾气变得逐渐暴躁，你作为他的同事和朋友会怎么做？

(十四)

1. 电视新闻右下角有手语提示，让我们感受到温情，而当下社区基层工作面对特殊群体也需要这种温情，假如你是社区的工作人员，你怎么看这种现象？

2. 社区举行公益讲座，现场有居民反映这个老师讲得不好，不如之前的老师，你作为现场工作人员，应该如何处理？

3. 赵先生是一名创业人员，由于工作过于忙碌，和家人沟通减少，其妻子要与他离婚。赵先生不愿意离婚，来到社区服务中心向你们寻求帮助，你如何处理？

(十五)

1. 社区工作者有各种标签：守护者、居民服务员、情绪宣泄者、社区美化者、家园守护者、垃圾处理者等，你对其中感触最深的是哪一个？并结合个人经历谈谈具体工作应该怎么做。

2. 你正在某小区内进行防诈骗宣讲，但是中途有两个小朋友打架了，你会怎么处理？

3. 辖区要升级健身器械，并进行适老化改造，领导要你对此开展一个调研，你会如何开展？

五、面试常用素材

（一）奋斗篇

◆名言警句

1. 天行健，君子以自强不息。
2. 有志者，事竟成，破釜沉舟，百二秦关终属楚；苦心人，天不负，卧薪尝胆，三千越甲可吞吴。
3. 只有奋斗的人生才称得上幸福的人生，奋斗是艰辛的、长期的、曲折的，正所谓艰难困苦、玉汝于成。

◆论证素材

裘文英：城厢街道藕湖滨社区党委书记、居委会主任，杭州市“最美社工”之一，秉承着以人为本的服务理念和工作初心，在社区奋斗了二十年。工作中她积极探索党建统领网格+楼长制模式，着力解决了一系列民生实事：先后推进社区116幢住宅楼的改造，解决社区办公、服务和居家养老等场地问题，引进小区智慧化封闭式管理模式。她在疫情防控、亚运重点项目、基层治理等各项工作中务实担当，为打造“幸福家园与藕相连”，营造居民安全舒适便捷的生活家园尽心尽力尽职。

（二）奉献篇

◆名言警句

1. 落红不是无情物，化作春泥更护花。
2. 但愿苍生俱饱暖，不辞辛苦出山林。
3. 功成不必在我，功建必定有我。

◆论证素材

张富清：从复员转业的那天起，张富清就“封存”所有战功记忆，对子女也只字不提。60多年深藏功名，淡泊名利。直到2018年底，来凤县进行退役军人信息采集工作时，张富清才拿出尘封64年的勋章、报功书、立功证等军功证明。

他在解放战争的枪林弹雨中冲锋在前、浴血疆场、视死如归，多次荣立战功。1955年，他转业后主动要求到湖北最偏远的来凤县工作，为贫困山区奉献一生。60多年深藏功名，一辈子坚守初心、不改本色，事迹感人。在部队，他保家卫国；到地方，他为民造福。他用自己的朴实纯粹、淡泊名利书写了精彩人生。

（三）廉洁审慎篇

◆名言警句

1. 静以修身，俭以养德，淡泊明志，宁静而致远。
2. 大贤秉高鉴，公烛无私光。
3. 位卑未泯济民志，权重不移公仆心。

◆论证素材

习近平总书记：习近平总书记一向严格自律，立下了作风建设的标杆。一身旧军装、一双大头鞋，很“土”的穿着见证了他艰苦朴素的生活作风；和普通干部共用一个食堂，一起排队、一起用餐，“不开小灶”见证了他平易近人的领导作风；从北京到正定一年往返五六趟，哪怕开会、办公事也是自己拿钱买票，“从不报销车费”见证了他廉洁奉公的处事作风；一碗陕西的米粉面，一锅没什么味道的鸡汤，“一顿简单的习家午宴”见证了他严于律己的家庭作风。他怀着一颗赤子之心，俯身躬行着人民至上的执政理念。

（四）爱国忠诚篇

◆名言警句

1. 苟利国家生死以，岂因祸福避趋之。
2. 黄沙百战穿金甲，不破楼兰终不还。
3. 士不可以不弘毅。任重而道远，仁以为己任，不亦重乎？

◆论证素材

余妙君：2004年以来连续六届担任村妇女主任，2021年度最美社区工作者之一。她一心向党，服务人民，是领导工作的放心人、群众的贴心人，更是虎岩村文化事业的热心人。

在虎岩村，有一支名声在外的“美丽大姐”队伍，而余妙君就是这群“美丽大姐”中的“大姐大”。无论是在全市开展创建全国文明城市工作期间，还是日常美丽乡村建设工作中，她总是第一时间组织“美丽大姐”参与。

人间正道是沧桑，巾帼同心永向党！作为一名农村妇女干部，余妙君带领虎岩村妇女自强不息，时时处处闪耀着巾帼风采，作为一名基层党员，她在村两委的带领下，学党史，悟思想，办实事，开新局，用脚步丈量初心，用责任诠释使命，全心全意为中华民族复兴和新时代新农村建设谱写“巾帼不让须眉”的华美篇章。

（五）细节篇

◆名言警句

1. 成大业若烹小鲜，做大事必重细节。
2. 天下大事，必做于细。
3. 泰山不让土壤，故能成其大；河海不择细流，故能就其深。

◆论证素材

周颖炜：于2002年4月进入社区工作，2021年度最美社区工作者之一。周颖炜从社区小处着眼、居民迫切需求入手，从实际问题出发，不断挖掘基层“微治理”潜能，全力打造服务型基层党组织，让“微服务”“微治理”的种子在社区生根发芽。

周颖炜建立了“互联网+”民情问题反馈机制，及时听民情、解民忧、纾民困；对普通居民进行分类管理和服，对孤寡老人、困难群众等设立预约服务，以管理促服务增温暖。通过“红久议事会”多方参与、协商讨论的模式，让社区居民畅所欲言，解决方案更是由居民自己说了算，内心的认同感、归属感、成就感油然而生。积极调动居民参与度，形成人人参与的良好氛围，让老百姓当“主角”，真正形成大家的事大家议、大家的事大家办的基层治理新常态。

（六）诚实守信篇

◆名言警句

1. 人无信不立，国无信则衰。人而无信，不知其可也。
2. 但见丹诚赤如血，谁知伪言巧似簧。
3. 千教万教，教人求真；千学万学，学做真人。

◆论证素材

商鞅：商鞅任秦孝公之相，欲为新法。秦孝公有些担心，犹豫不决。商鞅终于说服了秦孝公实行变法，发布了新的政令。为了取信于民，商鞅立三丈之木于国都市南门，招募百姓中有能把此木移到北门的，给予10金。百姓对这种做法感到奇怪，没有敢去移动这块木头的。然后，商鞅又布告国人，能移动者给予50金。有个大胆的终于移动了这块木头，商鞅马上就给了他50金，以表明诚信不欺。这一立木取信的事实，终于使百姓确信新法是可信的，从而推行了新法。

商鞅“重金移木”，表诚信不欺，从而取信于民，推动了新法实施，令秦国实力大增，为后期成为一方霸主奠定了

良好的基础。以史为镜，可以知兴替，“商鞅立信”的故事在如今，也给我们的政府带来了新的思考。诚信不仅对个人不可或缺，也是国家长治久安的必备良药，而如何取信于民还需在新时代下做出正确的选择。

（七）坚持积累篇

◆ 名言警句

1. 古之立大事者，不惟有超世之才，亦必有坚忍不拔之志。
2. 石可破也，而不可夺坚；丹可磨也，而不可夺赤。
3. 咬定青山不放松，立根原在破岩中。千磨万击还坚劲，任尔东西南北风。

◆ 论证素材

黄丽娜：现任浙江省杭州市拱墅区湖墅街道双荡弄社区党委书记，2021年度最美社区工作者之一。“十里银湖墅，双荡铁娘子”，“铁娘子”说的就是黄丽娜同志，她常说：“社区处于社会治理的最基层，关系到千家万户。我们社工作为社区居民最亲近的人，一定要用铁的意志担当践行好一名基层工作者的职责，要用心用情对待每一位居民，为群众办实事解难题。”

社区治理要“一丝不苟，循序渐进”，这是黄丽娜同志奉行的铁律，也是她工作状态的真实写照。近年来，她一直带领着团队积极探索“德治”有力抓手，着力打造“身边的志愿者”全域志愿服务品牌，努力营造“党员带头、多元参与、服务群众、和美家园”的融洽氛围，她积极发动居民群众、党员干部、统战人士广泛参与并组建“平安巡查”“垃圾分类”“维修服务”“亲子队伍”4支队伍200余人，每日开展社会宣传、平安巡逻、环境美化等活动，聚焦“一老一小”重点群体，通过志愿者为困难家庭、孤寡老人上门提供免费维修、陪护送医、代买日用品等个性化服务。