



华图网校

www.htexam.net

乐享品质 高效学习

事业单位结构化面试基础班讲义

公务员面试通用测评要素

华图网校

求职动机与职业匹配

综合分析能力（分析某言论、某社会现象等）

人际关系处理问题

组织计划能力（开会、接待、调研、评比等）

应变能力（串词编故事、突发事件、解决问题等）

应变能力（串词编故事、突发事件、解决问题等）

面试

目录

第一讲 事业单位面试概述.....	2
一、考生 6 大误区.....	2
二、事业单位招聘形式分析.....	2
三、事业单位面试特点分析.....	2
四、事业单位结构化面试题型分析.....	3
五、结构化面试详解.....	3
第二讲 自我认知模块.....	5
一、自我认知梳理.....	5
二、职位匹配引导.....	8
三、答题思路.....	8
四、总 结.....	9
第三讲 人际沟通模块.....	9
一、题型定义.....	10
二、真题回顾.....	10
三、命题规律.....	10
四、设问规律.....	11
第四讲 组织管理模块.....	12
一、概述.....	12
二、基本答题思路.....	12
三、 破击点.....	13
第五讲 应急应变模块.....	15
一、概述.....	15
二、基本答题思路.....	16
三、公共突发事件专题.....	18
四、答题思路小结.....	19
第六讲 综合分析之社会现象题.....	20
一、综合分析概述.....	20
二、答题思路.....	21
第七讲 综合分析之名言警句题.....	23
一、题型解析.....	23
二、答题思路.....	24
三、单观点类.....	24
四、双观点矛盾类.....	25
五、组合型.....	25
第八讲其他题型.....	25
一、漫画类题型答题思路.....	25
二、联想类题型.....	26
三、串词类题.....	26
四、演讲类题型.....	27

第一讲 事业单位面试概述

一、考生 6 大误区

- 1、靠后门不靠真功夫
- 2、只准备自我介绍就行了
- 3、假大空 不结合报考单位情况
- 4、只想学模板应付考试
- 5、不区分与公务员区别
- 6、事业单位只考专业知识

二、事业单位招聘形式分析

目前，国务院共有社科院中科院等直属事业单位 14 个，有国资委、科技部等相关部委 29 个，税务总局、工商局等直属机构 18 个，以及部委管理的国际局 10 个。在这些机构下面，基本上都有数目不等的相关事业单位。



三、事业单位面试特点分析

面试形式：结构化面试为主

题量：2-4 道题目

时间：10-20 分钟

四、事业单位结构化面试题型分析

- 1、您是市政府的工作人员，需要调查大学生村官的工作情况，面对基层群众(农民)、基层工作人员分别作一个开场白。
- 2、金无足赤，人无完人，您有什么缺点和不足?假如您被录用，您将怎么克服您的缺点和不足?
- 3、你对所报考的岗位了解多少?从事此岗位，对你以后有什么帮助?
- 4、你的同事比较强势，对你总是指手划脚，你怎么办?
- 5、俗话说“不谋万世者，不足以谋一时；不谋全局者，不足以谋一世”谈谈你对这句话的理解。

课程特点

- 1、基本理论讲解、夯实基础
- 2、围绕事业单位面试形式讲解
- 3、知己知彼
- 4、反套路、重思路

五、结构化面试详解

面试概述

考官说：一旦面试开始以后，主考官就不可以对评分表进行改动。其次，关于试题不可以随意变动。考官的评分原则不是民主评议，只需保持评分标准的稳定性。

你觉得题难——对手也觉得题难

结构化面试评价体系

测评项目

测评项目也叫面试内容、测评要素，是能力的定性描述

测评标准

测评标准，是衡量考生素质的测评要素构成是否完整、结构是否优化、功能水平高低的参照系

水平刻度

水平刻度是测评标准的量化刻度，反映测评要素的质量

“测评项目+测评指标+水平刻度”构成测评标准的一般结构形式

找女朋友

测评项目

漂亮

测评标准

大眼睛、高鼻梁、瓜子脸，樱桃嘴，魔鬼身材

水平刻度

眼睛睁开面积、鼻梁高度、嘴唇厚度、三围比例

面试测评项目

结构化面试通用测评要素

结构化面试通用题型

(1) 自我认知与拟任岗位匹配

例题：请你做一个自我介绍，并谈谈为什么报考这个岗位。

(2) 综合分析

例题：有种说法：“腐败是经济的润滑剂”，谈谈你的看法。

(3) 组织管理

例题：领导安排你组织一场防艾宣传活动，你怎么组织？

(4) 人际沟通

例题：你新到单位，领导对你很冷漠，你怎么办？

(5) 应急应变

例题：你去参加一个重要会议，突遇车祸，你怎么办？

评分标准

测评要素的载体：题目

题目数量：2-5 题

考官数量：7-9 名（另有计时员、记分员、监督员）

时间限制：题目数*5 分钟

评分标准：参考题本

考官提示

(1) 你可以准备一题回答一题，也可以准备好一起回答。（建议准备一题回答一题。）

(2) 准备时间和回答时间要分配好，不要准备太久，也不要为了表现自己思维敏捷一上来就直接回答问题，一题准备 1-2 分钟为宜

(3) 准备时最好在草稿纸上列出回答提纲，写简单的提纲即可

(4) 并不是时间说得越长越好

(5) 首题原则：在面试开始的第一个问题的回答最重要，最后一个问题的回答相对不很重要。

考官提示

(1) 我们要针对考官的心态回答问题。

(2) 考生进入面试现场时，一般不能先自行坐下，最好是站在椅子旁，等主考官说：“请坐”。你才坐下，这样是礼节性问题。

(3) 手可放在桌上，也可放到桌下，最好也别玩桌上的笔。

(4) 在答完题后，出于常识性，考生应该报告主考官，回答完毕

面试流程图：

结构化面试考场示意图：

某事业单位面试考 场

考 场

现场细节

(1) 不要迟到，最好提前到达，先和其他考生熟悉一下，了解一下别人的情况；

(2) 在候考区一定要听从管理人员安排，不要擅自行动，这时或许有人在观察的举动；

(3) 与引导员沟通，了解情况

(4) 回答问题时，声音洪亮，语速适中；

(5) 不要虎头蛇尾，注意离开考场的动作细节。细微之处，若不注意皆可能导致失败。

第二讲 自我认知模块

真题回顾

- 1、谈谈你为什么要报这个职位？
- 2、你觉得这个职位需要具备什么样的素质，你是否具备这样的素质？
- 3、你觉得你需要一个什么样的工作环境？
- 2、综合分析自己，自我介绍。

测评要素解读

人在社会实践中，通过对自身的生理、心理、社会活动以及周围事物的关系所进行的观察、体验、感知和评价等。

自我认知包括：认知自己的价值观、人生方向和目标，认知自己的性格特征，认清自己的优势和劣势，觉察自己的情绪变化、原因等。

题目准备

- 1、题目是可以事先准备的。
- 2、题目的解答可以以不变应万变。
- 3、题目的准备有助于回答其他题目。
- 4、题目的准备方法：
 - (1) 自我准备——自我的梳理
 - (2) 职位匹配的准备——职位匹配的内容梳理

解题方法

- 1、自我梳理
- 2、职位梳理

一、自我认知梳理

(一) 人生经历梳理

- 1.人生经历了哪些阶段？
- 2.你在这些阶段里你认为最成功/失败的一件事情是什么？
- 3.每个阶段你都做了什么，取得了什么成就？
- 4.面试前这段时间你都做了哪些面试准备？

在谈人生经历时注意要表现出来的内容

谈经历不是流水账，而要表现出：

- 1.经历获得的经验对职位的帮助
- 2.经历（成败）对自己的鼓舞和磨练
- 3.取得的成就

人生经历梳理

1.人生经历了哪些阶段？一般说来分学习阶段、工作阶段

学习阶段：学习经历为主，包括专业、辅修课程、成绩、奖学金，是否被评为优秀学生干部，社会实践经历——能力等。注意要有所侧重，挑重点。

工作阶段：侧重于工作中取得的成绩、锻炼的能力和增长的经验，突出团队协作精神。

注意：不要谈跳槽、怀才不遇、同事纠纷等，对过去要有阳光心态。

2.你在这些阶段里你认为最成功/失败的一件事情是什么？

(1) 你经历的一件成功（快乐、自豪）的事

冷静看待-智慧努力-成功组织-再接再厉-成功的影响

(2) 你经历的一件失败（痛苦、自责）的事

正确认知-敢于面对-分析原因-磨练改变-失败的启示

3.每个阶段你都做了什么，取得了什么成就？

(1) 与职位相关的内容要多谈一些，从事过什么社会工作，有什么感受和收获，课余时间如何度过？获得什么荣誉奖励

(2) 要认识到平凡中的伟大——平凡做好本职工作，就是一种成就。

4.进入面试后到面试结束这段时间你做了哪些面试准备？

(1) 学习准备，考试知识、理论政策知识等

(2) 经验准备，请教长辈，请教他人等

(3) 心理准备，调节心态，积极向上

个人特点梳理

1.性格特点：

(1) 外向，善于交际，灵活性强

(2) 内向，善于自省，原则性强

(3) 其他性格与岗位适应

2.优点缺点

(优点三个+缺点一个)

优点量身打造：将自身的优势与职位相结合，要充分地肯定自己，突出自己的竞争能力和竞争优势，给考官一个坚定、自信的良好印象，但也要中肯、真实、突出重点，“肯定不等于炫耀”。

缺点量身打造：避实就虚，谈安全缺点，劣势不能是“缺陷”，比如，你报考的是国税、地税部门，你一定不能说“我的缺点是比较马虎”之类的话。不要有过多的缺点描述，除了说明现在已经清醒地认识到了不足，还要特别着重表明有改变缺点的信心和方法，有克服缺点的决心和行动。“态度重于内容”。

可以说的优点：

良好的身体素质和良好的生活习惯

心地善良，具有同情心，乐于助人，具有良好的服务意识

责任心强，爱岗敬业

具有大局观和很强的包容心

勤俭朴素，吃苦耐劳

专业基本功扎实，具备良好的知识基础、良好的服务意识

具有很强的进取精神和良好的开拓创新意识

办事讲究效率，干事干净利落，做事坚决果断

具有很强的团结协作意识和沟通能力

考虑问题周全细致，想问题思路清晰，做事有条不紊

学习能力强，能通过各种途径充实自己

做事善始善终，敢于挑战自我，面对困难时具有迎难而上的勇气

不便说的和说得不恰当的缺点：

遵纪守法，无不良记录

善于揣摩别人的心思

艺术气质

有抱负，志向远大

凡事都有自己的见解，绝不亲信别人的见解

可以说的缺点：

缺少工作经验

对社会实践缺少深入了解

办事灵活性不够

不便说的缺点：

作为优点的缺点

致命的缺点

和岗位严重对立的缺点

3.兴趣爱好

(1) 单调--个性结构可能有缺陷，

(2) 丰富--生活的稳定性就高

(3) 最好将爱好和职位结合起来

(4) 避免谈高危爱好

4.价值观

(1) 座右铭

(2) 最喜欢的人物

(3) 最喜欢的书籍

座右铭：

不宜说容易引起负面联想的座右铭

不宜说太抽象的座右铭

不宜说太长的座右铭

座右铭最好能反映出自己的某项优势

欣赏或崇拜的人（书籍类似）：

根据岗位选择有关的人物

不宜说自己谁都不崇拜

不宜说崇拜自己

不宜说崇拜一个虚幻或者不知名的人

为什么崇拜这个人，对自己的影响在哪

报考动机梳理

1、为什么报考？

★我愿意

★我适合

★我报考

2、你是否符合要求

★基本素质

★知识背景

★个人能力

★兴趣爱好

★性格特征

3、录取规划及落选计划

录取规划

例 1：如果你被录用，到新单位后打算如何开展工作？

“十字方针”：了解；适应；学习；实干；总结

落选计划

例 2：如果这次考试你没有被录取，你打算怎么办？

“十字方针”：正视；调整；总结；规划；执行

二、职位匹配引导

一、职位匹配的重要性

（一）你对应聘职位了解多少？为什么会应聘这个职位？如果你竞争胜出后，你将如何开展工作？

（二）对于这样的问题，都没有标准答案。如果对招录单位和招录职位缺少必要的了解的话，回答很可能会不着边际，甚至会犯重大的忌讳。

二、职位梳理的内容

（一）单位性质、主要职能、组织结构。

（二）单位的人员结构，如年龄结构、专业结构、人际关系状况等。

（三）职位信息，如工作性质、任务责任、职位所需的知识结构、能力结构、技术特长、个性特征等。

（四）注意有关竞聘单位的新闻报道。

三、职位梳理的方法

（一）间接访谈法：请人代替你对所要竞聘岗位进行访谈。

（二）直接访谈法：去竞聘单位亲自进行访谈。

（三）网络查询法：浏览竞聘单位的网站、了解最新资讯。

（四）专家咨询法：最好将专家咨询与其他方法结合起来。

（五）信息共享法：与人合作寻求信息，彼此交换信息。

（六）文献资料法：适用于了解宏观和原则性的问题。

三、答题思路

自我认知与职位匹配题型分类：

一、直接型：直入主题，直接发问

应对策略：事前准备，直接回答

例题 1 请你做一下自我介绍。

二、间接型：设置条件、障碍；

应对策略：转化为直接型来回答

例题 2 现在面临就业压力，很多大学生宁愿放下架子到餐馆当服务员，你对此如何看待？如果是你，你愿意到餐馆去当服务员吗？

例题 3 有人经常跳槽，结合你所报考的职位谈谈你的看法？

（1）有人经常换工作，有以下原因啊：不满意自己的薪资水平；寻求个人更好的发展；人才市场竞争激烈的大环境的影响等。

（2）我个人不赞成经常换工作。据权威部门的一项调查，很多成功人士都是在年轻的时候

选定自己的事业，并全身心投入，在年轻的时候就取得成就的。从人自身的特点来说，年轻时是一个人体力、精力最好的时候，正宜于拼搏，也最容易成功。如果不断换工作，注定做不出成就。

一个人根据自身条件选择适合自己的工作非常重要。但是充分、客观分析自身特点，做出选择后就要全身心投入，不能朝秦暮楚，三心二意。

三、压力型：设置压力情境

应对策略：心态平和，理性看待

例 4：经过这次面试，我们认为你不适合这个岗位，决定不录用你，你有什么想说的？

解题思路

1. 镇定自若、从容自信、娓娓道来
2. 分析原因，实事求是的评价自己
3. 弥补短板，表现进取心态
4. 表态：可以正确面对成功与失败，并能够在此次失败中吸取经验、教训，以避免同类错误发生。

现场压力型

例 5：听说这次进面试的考生，有的在到处托关系、跑后门，据说你也在托关系，是吗？

【提示】冷静；排除；展开

四、总 结

1. 自我认知与职业匹配——投射性
职位需要什么，我就有什么
2. 虚实相合：用虚词更要用实词、准确打击
多举例子，用事实、数据说话
3. 注意发掘自己的特质：人无我有、人有我优
真实可信，情感打动
4. 注意言语的表达方式

第三讲 人际沟通模块

人际沟通测评要素

人际交往中的技巧

人际交往中的主动性

角色定位的准确性

复杂情境的适应性

沟通的有效性

处理问题的原则性与灵活性

测评要素解读

1、主动性

和父母吵架了

和男（女）友闹别扭了

和同事冷战了

主动沟通是化解矛盾的首要原则

2、角色定位

下属吵架了

领导吵架了

同事吵架了

定位准确是化解矛盾的前提

3、适应性

如果你新到一个科室担任领导秘书，发现情况很糟，工作不利，同事们关系很差，你怎么办？

适应性是化解矛盾的前提

4、有效沟通

你想向领导表达一个想法，领导很忙怎么办？

领导在会上因一项工作表扬了你，但是你并没有参与该工作，怎么办？

有效沟通是化解矛盾的基础

5、原则性与灵活性

你的亲友为一名当事者说情，你怎么办？

原则性：

职业道德和法律法规最大

灵活性：

参照造成后果、认错态度、职权范围进行判定

一、题型定义

人际沟通类题干通常设定一个人际交往的障碍情境，例如误解、冲突或矛盾。

要求考生“身临其境”的对其中涉及的复杂人际关系进行处理，协调各种利益，解决情境中的人际交往障碍。

二、真题回顾

真题回顾 1：

如果你有一件事情要你的同事协助，他不配合，你怎么办？

真题回顾 2：

加密文件决不允许用互联网传播，但你的几个同事经常这么干，你该怎么办？

真题回顾 3：

对于工作，你有你自己的想法，但是领导认为你的想法是有问题的，你如何和领导进行沟通？

三、命题规律

“人”

为考生设定身份

“情境”

较明显的矛盾冲突或是具体争议

四、设问规律

“怎么办”、“怎么做”、“怎么处理”

“身临其境”

处理其中涉及的复杂人际关系

协调各种利益

解决情境中的人际交往障碍

人际沟通基础辅导目录

你和男朋友（女朋友）吵架了应该怎么办？

我对上级

尊敬

服从

虚心请教

脚踏实地

多请示汇报

正确面对批评

我对同事

尊敬

关心

虚心学习

不争名利

多沟通交流

积极配合工作

例 1 你的同事能说会道，经常受领导表扬，你却不受表扬，你怎么看？

例 2 某同事在一项工作的关键环节帮助了你，并将此事到处宣扬，工作中还经常对你指指点点，以至于同事和领导对你的工作能力产生了怀疑，你怎么办？

例 3 你和同事一起完成一项工作失败了，但是责任在他，后来知道这位同事是一位上级领导的儿子，你应该怎么办？

我对亲友

尊敬

关爱

感同身受

积极心态

多引导鼓励

主动支持帮助

例 1 如果你被提到一个关键的岗位，你的熟人可能会找到你请求帮忙，你应该注意什么？

例 2 你母亲生病在床，需要你的照顾，但是组织上要派你去偏远地区工作，你怎么选择？

我对群众

尊敬

关注

耐心听取

换位思考

多安抚帮助

细心悉心落实

例 1 你在上班的时候有一位群众激动地冲进来说你为他办的一件事是错误的，但实际上这件事是你的同事办的，这种情况下你该怎么做？

与下属

你的下属经常将自己从事的工作越级上报，你怎么办？

第四讲 组织管理模块

一、概述

正确的行事逻辑

思考—计划—实施—总结

判断-分析-计划-行为

测评要素

能否准确判断事物的轻重缓急；

能否较好地利用部门及相关单位的人、财、物等资源，制定完善的计划；

能否妥善处理各部门的相互关系，实现工作目标，完成工作任务；

实施过程出现矛盾时，能否求同存异，调解矛盾。

组织管理常见题型

1、晚会

2、培训

3、会议

4、比赛

二、基本答题思路

一个帽子+三个环节

目的意义

组织准备

协调控制

总结提升

（一）目的意义

目的意义=人、单位、事件、意义+目的

根据题目中的人、单位、事件分析来确定活动的重要性、要取得的效果、目的、意义、宗旨

抓取关键词法：题干中如果出现了关键词（人、单位、时间、具体活动名称）那么在表述目的和意义的时候就可以紧紧结合题干中的关键词来进行。

例如：领导让你组织一次单位老干部的联欢活动，你怎么组织？

领导：贯彻领导意图

单位老干部：丰富老干部业余文化生活

联欢活动：促进单位团结

目的意义:我会按照领导意图组织这样一次活动,这次活动对关注老干部业余文化生活,活跃单位气氛,增进单位团结,有着重要的促进作用。

(二) 准备组织

确定活动的形式、主题和内容

准备组织:时间、地点、人员、物资、预算

人员分工或分成各个职能小组

应急预案

(三)、协调控制

(1) 做好人员和物资的协调工作,保证活动顺利进行。

(2) 对活动的进程进行控制,及时应对可能出现的突发事件,及时向领导汇报。

(四)、总结提升

(1) 本次活动总结(工作本身、经验教训)

(2) 预期目标的达成

(3) 实施效果的描述

例题:单位准备组织一次海洋经济专家、学者的座谈会,由你具体负责,你怎么组织?

目的意义

专家交流研讨

提出更好发展海洋经济的战略规划

准备组织

根据领导指示,制定计划。确定活动形式、主题、内容。

确定时间、对象、地点和所需物资。

根据此次会议,我会分成几个工作小组,沟通组、保障组、会务组、接待组、交通组等。

要想完成工作,还需与本部门或其他部门人员进行分工协作,主要从会议通知、材料准备、会场布置、会务保障和现场引导几个方面进行分工

对活动中可能出现的情况做好预案,如考虑到老干部身体情况,事前准备一些应急药品。从而制定详细而周密的计划,报领导审批,征求有关意见。

协调控制

按照计划、精心组织实施,召开会议,落实任务。并进行监督,掌握工作进度,协调好各部门和工作人员之间的关系。对发生的问题,及时向领导汇报和沟通并予以解决,必要时及时启动应急预案。

总结提升

认真做好总结。对这次活动取得的效果和形成的意见以书面或视频的形式进行记录、存档,以备参考。同时对这次活动中自己表现进行总结。

技巧总结--工作小组法

适用范围:较大型的活动

注意事项:分工合作

条理性 线索性

三、 破击点

(一) 不能不确定主题和形式就想当然地去做。

1、领导让你组织一次五四青年节活动,你怎么办?

2、重阳节,领导让你组织一次离退休干部的活动,你怎么办?

(二) 不要忽视题目中的关键点。计划组织协调能力看似简单,但往往充满了一些陷阱。

单位里要组织老干部去旅游，由你负责，你该怎么办？

（三）不是每一件事情都要做计划。

如单位里正在搞一次活动，负责这件事的人突然有事不能继续负责了，领导让你去接手，你该怎么做？

（四）计划可以具体，但不用细化

明确会议时间、地点……，但不用叙述具体时间是什么、具体地点在哪……

例 1：要你做一个下岗工人的调研活动，你会怎么做？

例 2：有时候上级公布了新出台的政策，但是到了基层就是“只听见脚步声，却不见人下楼”，要你到基层组织一次调研活动，你会怎么做？

例 3：外市友好单位组成考察团，准备到你单位学习，上级指派你负责接待工作，你有什么打算？

意义：外市友好单位来我单位考察参观，这是一次互相学习，互相交流的良好契机，有利于单位之间的沟通。作为组织者，我觉得从以下几个方面去着手。

第一，向领导了解这次考察的目的和意义，确定来访人的数量，男女组成，级别，带队领导，是否有少数民族。跟友好单位的带队领导取得联系，确定什么时间到达我单位，考察的时间有多久，所乘交通工具，是否需要接站，是否需要我们安排宾馆住宿，是否还其他特殊的要求，以便做好准备。根据此次活动的目的，准备好相应的资料。同时做好资金预算，报给财务部门。

组成工作小组，接待组，后勤保障组，准备资料组，外事联系组等，并将任务落实到位，保证工作顺利进行。

第二 考察期间随时与考察者联系，确定是否还有什么不满意的地方，并及时向领导汇报此次工作的进展情况。

第三 考察结束后，可以向友好单位赠送代表我市特点的小礼品，以作纪念，并对此次考察活动进行总结，进行宣传。

例 4：要你陪老干部外出考察，你会做哪些工作？

这类问题怎么答？

1.XXX 活动的重点难点是什么？

2.如何提高 XXXX 活动的效率？

3.你认为当前 XXXX 活动存在哪些问题？

例 5：如果让你组织一次农民工职业技术培训，你会怎样组织？如何体现出针对性和实效性？

例 6：手头只有 600 元钱：

母亲住院需要 200 元

手机充值需要 100 元，领导要你 24 小时开机

同事借钱 200 元

欠单位伙食费 200 元

欠房东三个月房租 200 元

例 7：在同一天内，你有以下五项工作要处理，工作多发生冲突，你会如何处理，并说出理由：

（1）8:30 领导交代你下午 2:45 分去火车站接考察团；

- (2) **8:50** 领导让你写一份材料，必须在第二天上班前完成；
- (3) **9:30** 领导叫你找到一份他需要用的资料，并在上午下班之前交给他；
- (4) **10:25** 同事约你上午去看一个住院的老同志；
- (5) **11:30** 物业公司打电话给你，说下午 **2:30** 要到你家装相关设备，一定要有人在家。

第五讲 应急应变模块

请大家思考

在一场舞会上，一位身材绝佳，舞技超群的异性（也是你心仪已久的对象）突然走到你面前邀请你和她（他）跳一支舞，可是你确实不会跳舞，怎么处理？

一、概述

应急应变类试题是设置一个特定情景，要求考生处理其中突然发生的各种问题和矛盾，以此考察考生处理突发事件与棘手问题的能力。

也就是要求考生面对意外事件的压力，能迅速地做出反应，并寻求合适的方法，使事件得以妥善解决的能力。

题型分类

一般性突发事件的应急处理

主要指处理在工作和日常生活中发生的突发事件，尤其是会对正常工作秩序与原有工作计划造成不利影响的突发事件。

公共突发事件的应急处理

公共突发事件指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

典型场景的概括分析

（一）会议（听证会、招聘会、推广会、新闻发布会、培训、宣传活动等）

1. 会议还未开始：缺少会议顺利开始的重要因素，如会议时间通知错误、原有场地出现问题、有人缺席或迟到、参与者太多超过预期、物资不足、物品拿错等。（时、地、人、物）
2. 会议正在进行：发生争执、跑题、质疑、提前退场、多事件并发等。

典型场景的概括分析

（二）展厅：一般可能出现的问题是参观者数量太多，超过了展厅容纳限度。

（三）公共场所（机场、车站、商场、超市）：航班延误、火车晚点、商场和超市物品错误、人多等。

（四）学校活动场所（食堂和考场）：食堂主要是食品安全的问题，考场主要是停电、有人迟到等。

（五）日常办公场所（办公室）：文件丢失、机密泄露

（六）外出活动途中（旅游、调研、外出参观途中）

- 1.人员丢失；2.人员患病；3.交通工具出现问题；4.天气状况出现问题；5.物品物资出现

二、基本答题思路

分析情况

简要分析突发的事件与状况

确定任务

确定任务目标

解决问题

提出对策，化解矛盾，解决问题

总结提高

进行总结，避免再犯，可包括：

追查责任（他人导致）

总结反思（自己导致）

整改提高（组织/政府/社会的责任）

分析情况

对突然发生的这件事情或这种状况，进行真实性、紧急性、严重性、重要性等方面的分析概括，并提出处理该问题的原则。

（例如：文件丢失，可先判断“真实性”；护照过期，可先确定“紧急性”；考试停电，可先权衡“严重性”；会议缺席，可先分析缺席者的“重要性”。）

原则：以人为本、工作为重、对事不对人、原则性与灵活性兼顾等。

例 1：你和领导一同坐飞机去参加一个会议，下飞机后领导发现准备好的发言稿不见了，你会如何处理？

例 2 你马上要和外商签订合同，这时发现合同不见了，你怎么处理？

确定任务——组织角色

题目分析：在一次会议中，与会者发生争执，你该怎么办？

- 1.如果你是会议组织者
- 2.如果你是会议主持人
- 3.如果你是会议参与者

能力定位

题目分析：有人要跳楼，你作为楼长该怎么办？

针对跳楼事件，楼长并非专业人士——应迅速报告公安、消防、医疗等部门，或寻找心理专家赶来劝解。

楼主的职责与专业体现：维持现场秩序，疏散围观人群，搜集跳楼者资料，尽量拖延时间，做最基本的应急措施，如在楼下准备棉被垫子等。

情景定位

1. 机关单位：从工作人员的角度出发考虑问题，结合机关单位的工作特点，一切以工作为重，注意协调与上级、同事、下属的关系。
3. 村镇社区：基层工作的特点决定了处理问题要善于和群众打交道，耐心细心用心，一切从群众利益出发。
4. 公众场所：如机场、火车站、展厅等，公众场所一般具有人群密集的特点，在处理问题时必须考虑周全，强调控场，维持现场秩序，避免矛盾激化导致群体性事件。
5. 日常生活环境：身份，注意答题时的立场和态度。
6. 有媒体介入的场景：必须重视媒体的力量，正确引导舆论。

身份定位

如果在试题中出现“领导”这个主体，答题时需注意向领导请示与汇报。

如果试题中有“我”的同级同事，必须协调关系，注意沟通技巧。

如果试题中出现“我”的下属或下属单位，注意在处理事件时对他们进行合理分工，充分发挥下属的作用。

对策

1、主体分析法

（1）找出题中的矛盾主体，逐一进行化解

（2）某个突发问题不是一个人、一个部门、一个方面所能解决的，需要众多方面通力合作处理一件突发的食物中毒事件，就需考虑多个主体，如公安部门、卫生部门、质检部门等。此外，在这起突发事件中被牵扯进来的中毒者、该单位未中毒者、中毒者家属、群众、媒体等也是必须考虑到的主体，在答题时要将这些主体可能带来的问题都一一化解。

2、层层假设法

对题目中设定的困境提出多种假设，每种假设给出相应的处理办法

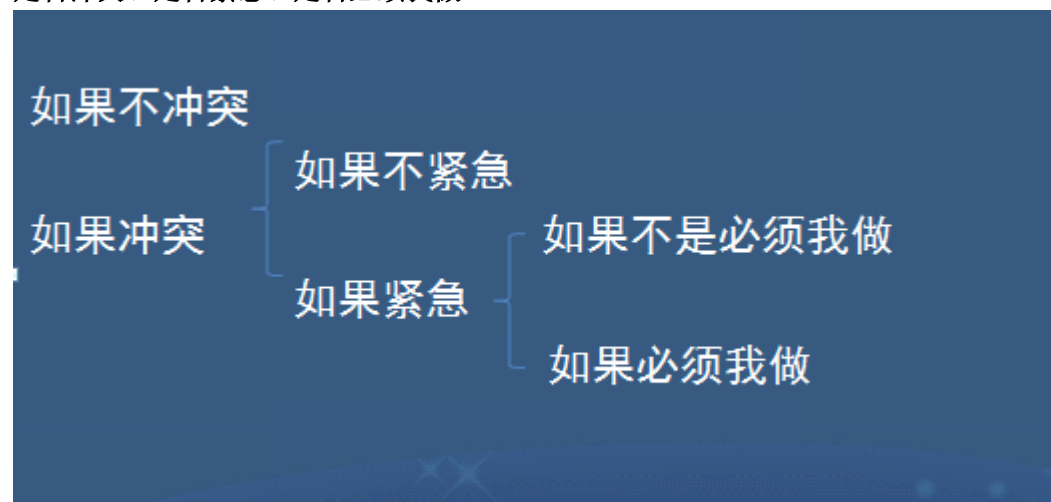
注意——有限假设

即不要提出某种无法解决的假设，以体现合理完成、阳光思维的答题原则

例题

你到机场去接你的朋友，途中领导打电话叫你会单位加班，对此你怎么处理？

是否冲突、是否紧急、是否必须我做



3、要素调换法

换时间

换地点

换活动

换人

换物

例题：你去机场接一位上级领导，遇到高速公路大塞车，被困在了高速公路上，而这位上级领导是来参加一个重要的开幕式讲话的，开幕式不能耽误，你应该怎么办？

对个人来说此次突发事件带来的影响：汇报和总结。

（1）如果事件是自己的过失导致，则应该承担责任、深刻反思，总结教训。

（2）如果事件不是自己的过失导致，则应该追查相关人员的责任，总结经验和教训。

对单位（或政府、社会等）来说此次突发事件带来的影响：

制度规定、机构设置、人员安排、工作流程、运行机制、管理方法、计划方案等是否有

需要完善之处。

三、公共突发事件专题

公共突发事件：

突然发生，造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

自然灾害：水旱灾害、地质灾害、气象灾害、地震灾害、海洋灾害、生物灾害、森林草原火灾等。

事故灾难：工矿商贸等企业的各类安全事故，交通运输事故，公共设施和设备事故，环境污染和生态破坏事件等。

公共卫生事件：传染病疫情、群体性不明原因疾病、食品安全和职业危害，动物疫情，以及其他严重影响公众健康和生命安全的事件。

社会安全事件：重大刑事案件、涉外突发事件、经济安全事件、群体性事件

液化气泄漏事件

事发后，当地政府相关部门迅速成立了现场指挥部，指挥抢险工作。

附近村里采取了临时断电措施，数百名村民有序地撤离到安全地带。

事发地周围 2 公里范围内的各路口已经实施了交通管制，民警指挥车辆绕行。

立即采取措施，找到泄漏管道总阀门并关闭。同时，消防员动用水枪对液化气罐体及其周围喷水稀释，以降低浓度。

第一、煤气泄漏关乎百姓的生命财产安全，所以必须控制事态，防止煤气泄漏造成人员伤亡。我会第一时间赶赴现场，立即启动应急预案，迅速与有关部门取得联系，如消防、公安、医疗、交通、新闻媒体等一并赶赴现场展开救援工作。

第二、成立现场指挥小组。抢险组，指挥抢险工作，比如采取断电措施。组织疏散液化气厂周围的群众至安全地带。同时封闭周围路口，禁止车辆进入封闭区。组织消防人员对现场进行处理，降低液化气的浓度。调查组，对事故的源头进行调查，关闭总阀门，并采取抢险措施，将危害降低到最小。思想工作组，及时安抚受灾群众的情绪。宣传组，及时准确的引导媒体进行报道，向群众发布抢险工作进展状况。

最后，处理好事故现场后，尽快写出一份调查报告，并报给上级领导。同时要对该厂以及相关单位进行一次全面的检查，并对此次工作进行总结，进一步完善应急预案。积累经验，不断的提高自身的应急应变能力，更好的完成工作。

例题某地发生食品安全事件，让你去解决，你会怎么做？

事故灾难的应急处理

（一）立刻启动应急预案，领导第一时间赶赴现场，联动协调消防、公安、医疗、交通等各相关部门。迅速组织现场指挥部，统筹安排，合理分工。

（二）以人为本，反应迅速，措施得力，方法科学，尽最大可能保证群众的生命财产安全。

（三）在现场安抚当地群众的情绪，同时及时向公众发布消息，澄清流言，消除群众恐慌情绪，以维持社会秩序的稳定。

（四）事后调查原因，追究责任，消除负面影响。善后处理，安抚受害者家属，统计事故中人民群众的损失，完成赔付等后续工作。

（五）总结经验教训，完善突发事件应急机制，健全应急预案。同时，进一步加强安监工作，避免事故灾难再次发生。

例题某地发生矿难，领导派你去，你事前做什么准备工作？准备好后做什么工作？

【参考答案】矿难是关系广大人民群众生命和财产安全的大事，事情紧急，我需要进行的工

作是：

第一，马上通过电话联系当地的相关负责人，了解情况，然后组成事故处理领导小组，迅速赶往现场，在赶往现场的途中，和小组成员一起制定出行动计划和行动方案。联系公安、医疗、纪检监察、宣传等部门协调配合。

第二，调配人力物力抢救遇难矿工，救援组要日夜奋战，医疗组配合，千方百计抢救每一个生命，思想工作组要稳定和安抚家属的情绪，宣传组要协调和新闻单位的工作，将事故的进展及时传递给广大干部群众，使大家及时了解情况，稳定社会秩序。

第三，救援工作结束后，要及时调查事故发生的原因，找到问题症结所在，确定责任人，并给予责任人以严肃的处理。做好善后工作

第四，根据事故教训，对所有煤矿进行检查，找出安全隐患，积极进行整改，彻底杜绝此类问题的再次发生。

公共卫生事件的应急处理

（一）负责人第一时间赶赴现场，成立指挥组，统一组织。迅速启动应急预案，发挥相关部门作用，分工合作，沟通协调。

（二）以人为本，立刻进行伤员或病员的救治，千方百计挽救他们的生命，尽量让他们脱离危险、恢复健康。同时展开观察监测、搜寻其他伤员或病员，及时进行治疗。

（三）采取果断措施，迅速调查病因，找出源头，用最快的速度控制疫情，以免出现更多病员或伤员。

（四）尽力安抚公众情绪，及时发布消息，保证消息的客观与准确。定期公开病情疫情防控信息，以防产生谣言，影响社会正常秩序。

（五）以调查结果为依据，追究相关人员的责任，严肃处理。

（六）总结经验和教训，建立健全疫情防控体系和相关制度，加强质检力量，进一步完善应急预案和相关措施。同时，可在群众中推广普及食品安全、卫生防疫等相关知识，提高群众的安全和预防意识。

社会安全事件的应急处理

（一）相关部门及负责人要第一时间赶赴现场，平息群众的情绪，听取群众诉求，有效控制局势、平息事态。要坚持以人为本，慎用强制性措施。

（二）真诚与群众进行沟通，了解事情的原因以及群众的需求。同时，通过媒体、发布会的形式，第一时间向外发布信息，澄清视听。

（三）站在群众的立场上，以群众利益为导向，对合理的诉求要积极采取措施予以解决，对不合理的要求要耐心细致的解释说明，争取群众的理解和支持，依照相关政策进行解决。

（四）对相关事件进行跟踪了解，做好善后工作，防止群体性事件再次发生。

（五）积极总结，工作中要深入到群众，及时了解和解决他们的问题，建立良好的党群、干群关系，加强群众的思想政治工作和法制宣传教育，积极合理引导群众的利益诉求，引导群众正确认识自身利益及实现途径途径，自觉维护改革发展稳定的大局

四、答题思路小结

分析情况—确定任务—解决问题—总结提高

分析情况定原则，确定任务明思路（思考为重）

解决问题是主体，总结提高成亮点（答题为重）

答题注意事项

1、内容

（1）认真审题，找出题目中的关键词。

(2) 回答应急应变类试题时，应尽可能多的提出解决方法，即“穷尽一切对策”。往往是既新颖又有可操作性的对策能让考官眼前一亮，给出高分。

(3) 处理比较复杂的突发事件时要注意轻重缓急排序。

(4) 答题中涉及化解主体矛盾的内容，可以参考人际沟通模块的答题思路。

答题注意事项

2、语言

(1) 答题时，需用一些词语体现出来处理问题的及时性、紧迫性，比如：用“迅速、立即、马上、第一时间”等词语来体现反应及时。

(2) 答题时，可用恰当的语言来凸显答题原则。比如：沉着冷静、以大局为重、保障人民群众的生命财产安全等。

第六讲 综合分析之社会现象题

一、综合分析概述

如何将一个问题分析全面？

背景、判定、要素、对策及表态

什么叫综合分析

综合分析能力

一般定义

综合是在头脑中将事物的各个部分或各组成要素按照一定的内在逻辑概括出一般特征；分析则是在头脑中将组成事物的整体分解为若干部分或者按要素逐一说明其内在本质的过程。

操作定义

1.对事物能从宏观方面进行总体考虑

2.能从微观方面对其各个组成部分予以考虑

3.能注重整体和部分之间的相互关系及各部分之间的有机协调组合

(1) 宏观方面予以考虑

背景分析、性质判定

(2) 各个组成部分予以考虑

要素分析、解决办法

(3) 宏观与部分之间的协调结合

背景和要素要有逻辑关联

真题回顾

真题 1：某市对网上 11 个 QQ 群授予“青年文明号”称号，你对此事有什么看法？

真题 2：某记者称袁隆平身价一千亿，但袁隆平反驳道，“用财富来衡量科学的价值太低级”，对此你有什么看法？

真题 3：河南印发“节能漫画书”，以 2 位副省长的形象为卡通人物，谈谈你的看法？

真题 4：据调查，青年人的奋斗目标有 53.5%是为了房子和车子，而有的则是为了构建和谐
社会帮助弱势群体，谈谈你的看法。

真题 5：如何看待年轻人“旅游工作”？

综合分析答题基本原则

政治立场：与党一致，坚定中立

改革开放、渐进式改革、扩大人民民主，坚定党为核心

观点态度：与主流相符，价值中立（辩证）

思维方式：阳光思维 责任意识

不要出现：立场缺失、学生个性、群众角度，自我怀疑、个性鲜明

综合分析的题型判断

内容

社会现象、名言警句

问法

你怎么看？你怎么理解？谈谈你的看法？

综合分析题目的回答和评判

真题：有人说，我国也应当像一些发达国家那样实行高薪养廉；也有人说，高薪未必就能养廉。对这个问题你怎么看？

答案要点：

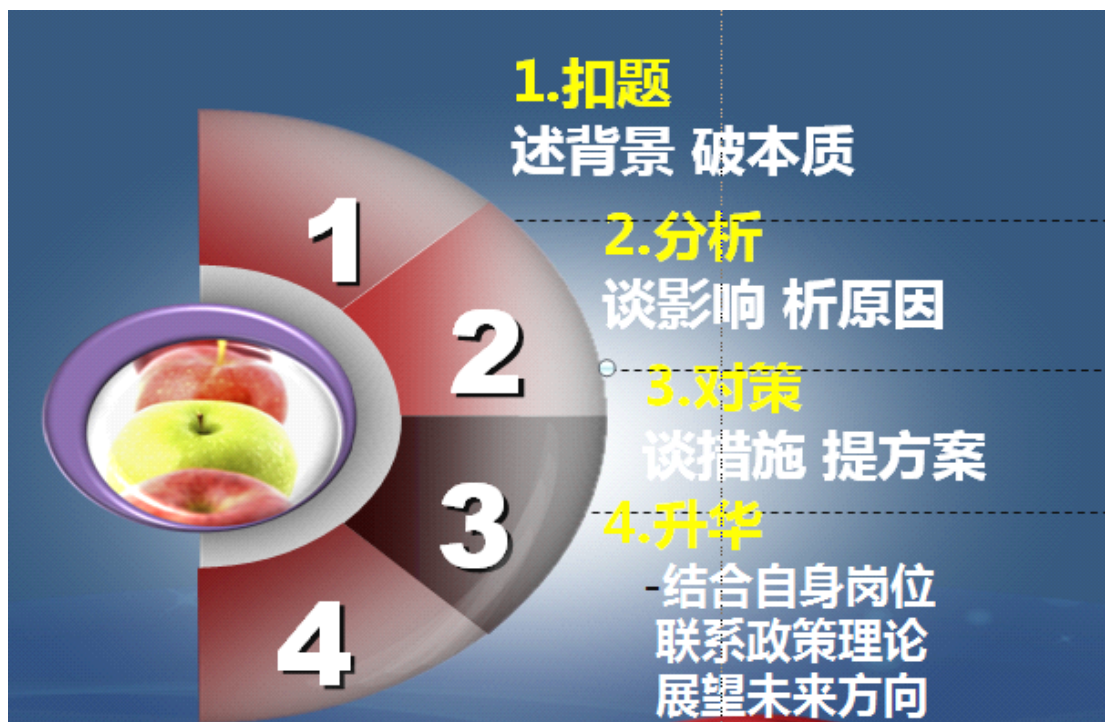
1. 高薪养廉是一些发达国家的重要经验，有效但也有限
2. 高薪未必就能养廉，这也是事实；
3. 廉政建设更重要的是健全法制，发展民主，从制度、机制上去解决问题；
4. 我国的国情决定了一定时期内不可能高薪，但也应在经济发展的基础上适当提高公务员待遇；
5. 廉政建设必须把德治与法治结合起来。
- 6.等

评分标准：

1. 优：答出 4 个以上要点，论述系统全面、深刻
2. 良：答出 3 个以上要点，论述比较系统全面，有一定深度
3. 中：答出 2-3 个要点，但论述不够系统全面
4. 差：答出 1-2 个要点，但观点不够明确，逻辑性不强

二、答题思路

四步定位法



真题举例

1、北大在某省份已经启用新的高考推荐政策，采用校长根据该生初中以来的成绩和综合表现向北大推荐免试学生，你如何看待这种高考改革制度？

扣题 背景

目前，高考是大学选拔人才的主要方式，但是这种方式也存在诸多不足，北大推出了校长推荐制是对过去高考制度的完善，此举引起全国关注。

分析 影响

★我们要全面看待这种创新行为，并对该现象进行辩证分析。一方面，免试推荐制有一定的进步意义，表现在：这是北大选拔人才的一种新的尝试，同时作为高考制度的一种补充，成为学生进入高等学府的又一条途径；免试推荐入学需要经过重重考核，更加重视考生综合素质的考察。

★另一方面，我们也应当看到这一制度还存在一定缺陷：由于高考仍然作为改变学生命运的重大契机，因而我们应当慎重对待这次改革，改革前应当充分的讨论使之具有可行性；此外，在改革的试行中应当注重选拔的公平和公开，使之真正成为选拔优秀人才的一项创新机制，而不是个别人谋利的工具。

对策 措施

保障免试推荐制度的效果，需要社会各界的共同努力。

北大作为组织方，应当在实践中不断对该制度修正，并且公之于众，只有透明的制度才能带来公信力；

有推荐资格的中学校长则更应合理、合法地依照相关制度推荐合格学生，真正从源头做好选拔人才的基础工作

当然，任何制度的良性实施都需要有健全的监督机制的保障，不仅需要北大的内部监督，社会大众及媒体的监督在此情况下则更为重要。

升华 自身

北大的这一举措，更使我认识到，我们在实际工作中也应当具有这样的创新意识，在坚持原则的基础上，对工作的方式进行优化创新，从而不断提高自己的工作效率，在工作岗位

上做出更多的贡献。

（一）答题方法与技巧——主体分析法

例题：请你谈谈对于腐败问题的看法？

（二）答题方法与技巧——价值判定法

1、积极社会现象

例题：请你谈谈对于和谐社会的看法？

扣题---背景（逆向思维）

分析---意义

对策---贯彻落实

升华

2、消极社会现象

例题：请你谈谈对于教师有偿家教的看法？

扣题---承认但要全面来看

分析---影响

对策---原因对策

升华

3、辩证类社会现象

例题某单位组织公务员去清扫街道，其中包括了单位的书记。对于书记扫大街这一事件，有的人赞许，有的人持怀疑态度。你怎么看？

扣题

分析---利弊分析

对策---提对策

升华

归纳梳理

积极类：政策、法规、国务院发言、领导人言论、健康向上的价值观、符合道德标准的

消极类：政府打击过、反对过的，违法违规的、自私自利的、

辩证类：新生事物，未定性事物、地方政府行为、复杂的难以评判的

辩证稳妥

1、山西某县委书记接到一封来自一个网瘾少年母亲的来信后关闭了该县所有的网吧，对此你怎么看？

2、请你谈谈对大学生当村官的看法？

3、某市政府出台政策取消早餐摊点，对此你怎么看？

第七讲 综合分析之名言警句题

一、题型解析

对某一句名人名言、成语谚语或者词汇进行解释和分析的题型。

社会现象类：构成分析

名言警句类：价值分析

题型分类

普通型（单观点）

列夫托尔斯泰说过：人的生命价值不是看时间而是看深度，对你有什么启示？

矛盾型（两观点）

有人认为“性格决定成败”，有人认为“机会决定成败”，你是怎么看的？

组合型（多观点）

有人说：“先想再干”，有人说：“摸着石头过河”，也有人说：“干了再说”，“想”和“干”，你认为哪个更重要？

二、答题思路

（一）就话论话（解释名言）

（二）就话论理（表明观点、分析论证）

（三）就话论己（总结提升）

就话论话

解释名言 抓取关键词

例题 1.结合具体的工作，谈谈对“德不孤必有邻”的看法。

就话论理

说说自己对这句话的判定，或影响（说的十分正确；给了我这样的启示；告诉我们一个道理.....)

例题 1.结合具体的工作，谈谈对“德不孤必有邻”的看法。

展开论证

抓取名言警句里的关键词或者主体（人、对象）进行对名言的展开论述

就话论己

联系自己的做人、工作，和名言进行结合。

例题.结合具体的工作，谈谈对“德不孤必有邻”的看法。

分析论证之五点支撑法（外延很广的概念）

政治-经济-文化-社会-自身

请你谈谈对于诚信的理解。

类型题目

1.单观点类型：题目中出出现了一种观点

答题过程中只阐述这一个观点

2.双观点类型：题目中出现两种观点，或者是矛盾的，或者是并列的。（普通类、矛盾类）

分别阐述观点，进行联系（辩证），再结合自身

3.多观点类型：题目中出现多个观点，综合或并列

抓总概括——分条阐述——总结提升

三、单观点类

例题：培根说“金钱是忠实的男仆，也是恶毒的女主人”，谈谈你对这句话的理解。

练习：温家宝说“多难兴邦”，谈谈你的看法。

四、双观点矛盾类

例题 顾炎武说：“天下兴亡匹夫有责”，也有人说：“匹夫兴亡天下有责”，对此你怎么看？

（1）民族的存亡,是每一个公民的责任；个人的成败又与国家的兴衰有紧密的联系

（2）这两句话表面上看起来是矛盾的，但其实是有其内在联系的，即个人与国家社会的辩证关系；

（3）国家的繁荣昌盛与我们每个人息息相关，离不开我们每个社会成员的努力；个人的发展也需要国家和社会的支持。

（4）联系自身

例题

1.有人说吃亏是福，也有人说不能让老实人吃亏，你怎么看？

辩证破题

吃亏是福：吃的是那种亏 得那种福

主动的亏、善意的智慧的亏

老实人是什么样的人

老实人也要因人而异、量才而用 不求全责备 也不能不切实际

五、组合型

例题：有人说：“先想再干”，有人说：“摸着石头过河”，也有人说：“干了再说”，“想”和“干”，你认为哪个更重要？

第八讲其他题型

一、漫画类题型答题思路

（一）解读漫画：描述一下漫画的内容；

（二）判断表态：点明该句反映出来的本质内容，表明自己的观点；

（三）分层论证：运用分析方法分析论证；

（四）对策提升：从宏观和微观层面提出解决措施，并结合自身表态

例题：漫画，一只站着的鸡，长着很多脑袋，谈谈你的看法。

【参考角度】

（1）一鸡多“头”——指行政管理体制中存在的多头管理的现象；

（2）这还是鸡吗？——指食品安全问题的严重性；

（3）千“头”万绪思不断，此生只会路难行——指无规划无目标、做事浮躁，最终一事无成；

（4）眼观四路、耳听八方——指要深入基层，保持听民意、观民生的工作原则。

例 1 漫画《人生路上》，百米跑了 70 米，一人说：还有 30 米；另一人说：只剩下 30 米。

看完这幅漫画，你有什么感想？

例 2 漫画：一个成人在拉小提琴，旁边一个婴儿车，孩子在里面哭。对此现象你有何看法？

例 3 漫画故事，比赛冠军是吹喇叭的猫，第二是抓鱼的猫，第三是抓老鼠的猫，你有何看法？

二、联想类题型

例题 1 一只螃蟹很容易从笼子里爬出来，但一群螃蟹就不容易爬出来，你怎么看？

例题 2 有两个旧钟一个新钟，其中一个旧钟对新钟说：我们一年要走 n 秒！新钟一听，面露难色，不走了；另一个旧钟对新钟说：我们一次只要走一秒，新钟听了后高高兴兴的走了起来。请谈谈你的理解。

例题 3 $90\% \times 90\% \times 90\% \times 90\% \times 90\% = 59\%$ ，抛开数学算式的含义，这个公式还能给你什么启示？

团队中 细节的重要性

执行力打折

例题 4 鸡蛋、胡萝卜、茶叶三种东西放入水中加热。鸡蛋会变得更加坚硬，胡萝卜会变软，而茶叶会使水变色。对这种现象，你有什么看法？

三、串词类题

分类：串词；串成语

串词：编一段话、讲故事

评分标准：

(1) 基本要求

A, 不漏词；

B, 六要素：时、地、人；起因、经过、结果

(2) 加分要求：

A, 有主题；

B, 所给词作为关键词

方法一：要素划分法

例一：请你用以下五个词组编个故事，词组顺序可颠倒，要求五个词组都用上。甘肃、丰富、贫穷、人才、希望。

答题思路：

1, 迅速确定词语之间可能产生的逻辑关系

2, 讲故事的六要素：时、地、人；起因、经过、结果

3, 流利表达

方法二：载体承载法

请你用“戏剧、表演、故事、文学”串成一段话。

【参考思路】：

促进文化发展和繁荣，既有利于丰富人们的精神文化生活，也可以拓展消费领域。自从我们党提出“两手转，两手都要硬”以来，在物质文明取得极大成就的同时，精神文明建设也取得了突飞猛进的变化，取得了极大的成绩。比如，京剧、豫剧、昆曲、黄梅戏等许多戏剧得到进一步弘扬，它们在使用传统表演形式的同时，也做到了与时俱进地更新，不断加入现代文化的元素，而且把现代的一些新人新事也搬上舞台，改编成了既具有文化欣赏性又具有

弘扬社会主义新风尚的故事来启迪我们的群众，深受老百姓所喜爱。再如，“送戏下乡”、“送文化下乡”也在全国各地搞得红红火火，使我们的农民兄弟足不出户就能欣赏到高雅的文化盛宴。为了能把这样的活动永驻基层，国家更是加强了农村文化基础设施的建设，一大批“乡镇综合文化站”、“农家书屋”如雨后春笋一般遍地开花，老百姓在茶余饭后就能读到有关养殖、种植、党建、法律、文学等方面的图书，不仅提升了他们的文化修养，而且也培养了新型农民。

备注：给定的词语已经用完，话语也已完整，请读者自己说明寓意和联系自我进行表态。下同。

请用“警察、腐败、下雨、夜晚、医院”串成一段逻辑清晰的话。

四、演讲类题型

基本要求

1. 专 心 审 题
2. 分 析 听 众
3. 整 理 思 路
4. 优 化 视 听
5. 排 练 准 备
6. 放 松 心 情
7. 以 此 为 乐

专心审题

审题：充分了解讲题中的所有内容和材料

定义演讲的目标， 如：

- 有无身份
- 有无主题
- 有无其他限定条件

组织演讲结构

不同的开场白

1. 引用，语录

女士们先生们，富兰克林 罗斯福说过...

2. 提问

在我介绍之前我有一个问题请大家考虑...

3. 设问

诚信是什么？

4. 故事引入

首先，我想和大家分享这样一个故事...

5. 直述论题

诚信是一种优秀的品质...

演讲结构——主体演讲

衔接：自问自答

有人会有这样的疑问，我们还要不要发扬这种品质，到底怎样才能把这一品质传承好，我想我们可以...

演讲结构——主题演讲

排比：弱智排比

自信像风，吹拂着我的脸庞，自信像雨，滋润着我的心灵，自信像阳光，照耀着我的人生.....(鲜花、诗歌、蓝天、白云、绿树、音符、棋子.....)

演讲结构——结束语

结束语是你传达信息的最后机会，好的演讲人会利用它提高整个演讲的效率，使听众始终保持对讲题的兴趣。

演讲结构——结束语

重申目的，回顾要点

号召行动，畅想未来

采用大家都知道的口号或语录

我相信.....我相信.....

让我们大家拉起手来,用我们的努力来....

最后，我想和大家分享这样一句话：宝剑锋从磨砺出，梅花香自苦寒来.....

演讲——肢体语言

站起来（各位考官请允许我站起来演讲）

站定并目视听众，使双方都稳定下来

自然谈吐，表现个人风格

面带微笑，适当的手势

声音比平时高半拍

适当的抑扬顿挫

五、情景模拟类题目

1. 开场白

开场白的内容包括打招呼、介绍身份、回应问题等内容，可根据具体情境，灵活组合使用。

（1）打招呼

问好（你好，吃了没，最近怎么样.....），直呼姓名（根据亲疏远近）。

（2）介绍身份

角色说明（我是谁，什么部门的，来做啥事）。

基于对现有情景模拟题中角色身份的归纳总结，主要有两类角色。一类是公务角色，主要是指在工作情境中的角色身份和角色间的相互关系；一类是私人角色，主要是指在生活中处理各种问题情境的身份定位。

（3）引入主题

聚焦问题（什么事情准备怎么办？）表明态度（对于这个事情什么态度）

2. 主体

根据问题情景设置的侧重点不同，基本有两类，一类是人际沟通类情景模拟，情景中问题的焦点是处理人际关系；

二类是应急应变类情景模拟，问题的焦点是面临突发情境的灵活应变。另外在现有真题中，有一些综合类题目，综合了两类的特点，难度较大。这部分需要根据题目中具体情境的侧重，选用人际沟通，应急应变模块的具体思路，结合内容适当调整。

真题感知

例 1：你通过竞争上岗当上了科长，原来的副科长老刘平时对你很照顾，现在他成了你的下属，心情很不好，很不配合你的工作，你该怎样与他沟通？请把主考官当成老刘现场模拟。

例 2：你平时的工作很繁忙，而且最近也经常睡懒觉，领导经常来电提醒，于是把领导的铃声设成《鬼子进村》，这样能督促自己不睡懒觉，这事让领导知道了，领导不高兴，现在考官是领导，你怎么和领导说？

例 3：假设你是某县教育局工作人员，很多农村学生家长不支持孩子上学读书，你会怎样劝说，请现场模拟。

例 4：单位有一名老同志最近使用单位电话打私人电话，长时间占线，群众打不进电话，问题得不到解决，假如主考官就是该同志，你如何劝说他？