

面试

结构化面试基础理论 专项班讲义

邵爽

华图网校

目录

组织管理部分	2
一、组织管理-测评要素	2
（一）基础理论	2
（二）测评要素	2
二、组织管理题型分类	2
（一）普通类	3
（二）应急类	14
（三）情景类	33
（四）统筹类	38
附录：效应原理拾萃	39

组织管理部分

一、组织管理-测评要素

（一）基础理论

在结构化面试中，组织管理类题型是常考题型之一，主要考查考生的计划、组织和协调能力。计划组织协调能力是公务员必备的基本素质之一，对于公务员来说，面对的工作错综复杂，必须要有明确目标，统筹兼顾，合理安排各种资源，协调各方关系，才能把工作做好。

（二）测评要素

组织协调能力

一般定义：对自己、他人、部门的各项活动做出计划，合理高效地安排时间和相关资源，并对在此过程中可能出现的矛盾冲突，按照一定标准进行协调的能力。

操作定义：依据目标，做出计划；看清各方面的关系，根据需要做出适当选择，及时做出决策；合理调配、安置人财物等资源。

答题原则：

- 一、依据工作目标，预见未来的要求、机会和不利因素，并做出计划；
- 二、计划切实可行，具有可操作性；
- 三、按计划执行的能力，执行过程中的变通能力；
- 四、组织实施的严密性、条理性，有条不紊，主次分明；
- 五、合理调配、安置人、财、物等有关资源，做到人尽其才、物为其用、财尽其力；
- 六、善于总结提高，把感性认识上升到理性认识，更好地开展工作。

二、组织管理题型分类

- （一）普通类
- （二）应急类
- （三）情景类
- （四）统筹类

（一）普通类

答题思路：

目的意义——准备组织——协调控制——总结提升

目的意义：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。

准备组织：五大要素+确定工作人员职责

协调控制：协调+控制+本次活动中的重点难点

总结提升：对本次活动的成果进行总结（结合活动类型特点）；或对本次活动取得的预想效果进行总结；或对本次活动的各工作人员表现工作过程进行总结；或对未来工作进行效果的扩大

真题举例：派你去企业调研新生代农民工，你如何开展调查？

参考解析：

农民工就业问题是目前我国农民工面临的主要困难之一，企业无疑是解决农民工就业的主要途径，我们不仅需要倾听农民工的心声，更有必要到企业调研农民工的就业现状。

【批注 1：目的意义：组织好此次调查活动，首先要结合“农民工就业”和“企业”两大关键词来阐述此次调查的目的与意义。】

对于这次调研，为了工作有序顺利的开展，我会成立相应的工作小组进行分工。我打算采取如下方式来有序开展：

从各行业中选取具有代表性的企业，首先对用人单位近年专门为农民工提供的岗位数量以及农民工的学历情况、年龄阶段等进行调研，了解目前企业和市场对农民工的需求现状以及用人相关要求。

其次，还需要调研企业为农民工提供的薪酬待遇和国家规定的社会保障，如五险一金等，了解是否存在农民工工资拖欠问题、企业是否为农民工解决子女入学问题，以及食宿条件、工作环境等，从而维护农民工的正当合法权益。

第三，调研企业目前对农民工的管理机制及是否通过多种途径为农民工提供长远发展通道，而不仅仅让农民工沦为单纯的体力劳动者，比如企业目前是否经常对农民工提供烹饪、驾驶、计算机等专业技能和管理技能的培训，以便了解对农民工的未来发展状况现状。确定调查对象和调查的主要问题后，我会请采购组准备好纸笔、录音笔、小礼品等物资。还会请专业人士对参与此次调查的工作人员进行培训，确保整个调查不出纰漏，并且做到专业、高效。

【批注 2：准备组织：作为一次以调查为主体内容的组织管理活动，考生应该大致了解调查活动的要素要点，即可以从调查对象、调查所需的物资设备、工作人员分配等方面做好前期准备，才能够凸显调查的特点以及展现考生答题的针对性和亮点。】

我认为其中调研的重点应该围绕企业对农民工的招聘及对农民工的管理机制问题，目的是为了进一步了解农民工的生活状态。为确保调研信息的可靠性和准确性，调研的企业应该尽可能覆盖大多数行业，大部分地区，比如农民工就业最多的加工制造业、餐饮住宿服务行业、建筑业、交通运输业等行业，区域包括长三角、珠三角、京津唐等经济发达地区。

相关工作正式开始后，作为负责人我会及时关注各小组的工作状况，做好各小组的协调工作，应对好突发事件。保障大家能够按照方案有序开展工作。

【批注 3：协调+控制：在活动组织过程中，还应将人员的具体分配以及各小组的工作职责进行说明，阐述此次调查实施过程中的重难点和亮点，如调查问卷选取和调查资料的分析的，如对工作人员的专业培训，都是可以展现考生答题实效性的亮点。】

最后，调查结束后，我会将此次调查的数据进行分析和整理，写成分析报告，并将数据资料和报告进行归档。同时，对于调查中搜集的好的建议和想法进行汇总，和分析报告一并提交到相关执行部门，为下一步的工作提供参考。而对于参与调查的企业和农民工通知给予感谢和回访，询问大家的意见和建议，以便以后更好地完成此类工作。

【批注 4：总结提升：总结部分无需冗长，但是应尽可能体现出活动成果并展现如何维护和扩大此次调查的效果，如资料和数据的分析与整理，建议的汇总和提交等，对于相关执行部门的指导和参考。】

题型拓展

微观执行类组织管理题

1.典型例题：

【例题 1】城市规划要实施绿色出行，建快车道，慢车道，自行车道。你认为应该考虑哪些因素？

【例题 2】由你组织超市到种植基地参观调研，如何做前期准备工作？

【例题 3】为提高体育锻炼普及，一些地方把中小学的体育资源向公众开放，这项政策推行半年后，领导要你负责一次调查活动，调查这个措施的实施效果，你如何保证获得信息的全面与真实可靠？

【例题 4】单位要组织一次职工培训，让你进行培训内容调研，设计调查问卷，调查问卷需要涉及哪些内容？

2.拓展方法：

【阶段法】

真题举例：城市规划要实施绿色出行，建快车道，慢车道，自行车道。你认为应该考虑哪些因素？

参考解析：

1.目的意义：略

2.实施之前,为了避免出现头脑发热做决策的现象以及形象工程和面子工程，应提前进行专家调研并了解群众的需求：

实施绿色出行是贯彻科学发展观，以人为本的体现，要实现这个目标，前期调研和论证工作不可或缺，要进行充分、合理和科学的工作调研和布置。应征求专业的规划、建设、设计的专家学者进行论证，深入了解城市规模、汽车保有量等指标，确定适不适合建和怎样建设各种车道来保证绿色出行，同时考虑成本与效益的关系，以最小的投入产生最大的效益，不可盲目为了实现绿色，建造形象工程，浪费人力与物力。

党和政府的工作是以群众的满意度为衡量的，要看人民群众满不满意。建设车道前应广泛征求群众意见，倾听群众的呼声，群众是具体的实践者和使用者，最有发言权。

3.实施过程中，应确保投入与产出的关系以及保证群众的正常生活与出行：

建设和规划要充分体现科技的价值，以科技为支撑，实现绿色实现效果。推行新措施时也要注意避免产生新的问题。新车道的建设过程中，应提前为群众留出预留车道并增派人手加强交通疏导，避免在建设过程中为群众出行带来困难；同时，尽可能选择白天的时候进行施工，避免夜间施工对群众的正常生活与休息造成干扰。

4.实施之后，为确保车道的有效利用应做好管理与宣传工作：

对道路执勤交警要重新培训，考核后方可重新上岗；对规划后的交通规则也应印刷成册，通过电视、广播等多种方式大力宣传普及教育，确保城市规划相关政策的落实和践行。

5.总结提升：略

【主体法】

真题举例：城市规划要实施绿色出行，建快车道，慢车道，自行车道。你认为应该考虑哪些因素？

参考解析：

1.目的意义：略

2.涉及组织实施者：

实施绿色出行是贯彻科学发展观，以人为本的体现，作为组织实施者的政府相关部门，前期调研和论证工作不可或缺，要进行充分、合理和科学的工作调研和布置。应征求专业的规划、建设、设计的专家学者进行论证，深入了解城市规模、汽车保有量等指标，确定适不适合建和怎样建设各种车道来保证绿色出行，同时考虑成本与效益的关系，以最小的投入产生最大的效益，不可盲目为了实现绿色，建造形象工程，浪费人力与物力。建设和规划要充分体现科技的价值，以科技为支撑，实现绿色实现效果。

3.涉及使用者：

党和政府的工作是以群众的满意度为衡量的，要看人民群众满不满意。建设车道前应通过听证会等多种方式广泛征求群众意见，倾听群众的呼声，群众是具体的实践者和使用者，最有发言权。

推行新措施时也要注意避免产生新的问题。新车道的建设过程中，应提前为群众留出预留车道并增派人手加强交通疏导，避免在建设过程中为群众出行带来困难；同

时，尽可能选择白天的时候进行施工，避免夜间施工对群众的正常生活与休息造成干扰。

对规划后的交通规则也应印刷成册，通过电视、广播等多种方式对广大市民大力进行宣传普及教育，确保城市规划相关政策的落实和践行。

4. 涉及管理者：

对道路的管理者——执勤交警要重新培训，考核后方可重新上岗，保证新车道的正常管理与使用。

5. 总结提升：略

【要素法】人、财、物、地、时等具体要素

真题举例：由你组织超市到种植基地参观调研，如何做前期准备工作？

参考解析：

1. 目的意义：

由我组织超市到种植基地进行参观调研，可以让更多的超市了解农民的实地种植情况，包括种植方式、流程和产品的质量情况，这就为我们后续进行“农超对接”奠定了有效的基础，也让更多的超市对于广大农民种植出来的谷物、蔬菜等更加放心。

2. 为此，对于这项参观调研，我打算从以下几个方面进行准备：

第一，与各个超市进行沟通，根据他们的情况，确定合适的参观时间，地点为他们主要想引进的种植物的农户的种植基地，期间除了各大超市外，我们也会安排的专业人员进行陪同、讲解，并且这次交流不仅有助于我们实施“农超对接”的政策，最重要的是让更多的人了解农民的种植情况。【批注 1：活动的时间确定与地点的选择】因此我们会邀请相关媒体，进行现场报道，扩大宣传效果，同时我会准备好相应的调研材料，并根据来参观人员的数量，做好相应的经费预算，报领导审批。【批注 2：提前准备相关物品和材料，根据活动内容与需要做好经费预算。】

第二，为了保证此次参观调研能够顺利进行，我会合理安排工作人员，分工协作，各司其职，来进行活动前期的准备。沟通组，负责与各大超市、媒体、农户取得联系，商量确定具体的参观流程和事宜；宣传组，负责将媒体以及现场的参观情况，借助于媒体、网络、书刊、报纸等途径去扩大宣传的效果；材料准备组，负责将参观中所需的一些资料和各个产品的简介等信息准备齐全，以备各大超市参观时可以随时了解情况；接待组，负责根据各大超市来访的时间以及所乘的交通工作，做好接待工作，同

时，要做好食宿等相应的准备工作。【批注 3：活动物品的准备】后勤组，主要负责为各个小组提供后方的支持和配合。而作为我个人来讲，我会在整个活动中做好协调和监督等工作。【批注 4：做好人员的安排与分工。】

第三，为了保证此次参观调研的效果，我们必须组织专业的农业专家进行现场陪同和解说，以便让各个超市能够在专业不足的条件下，对农民的生产情况有更层次的了解。【批注 5：为了保证效果，请专业人士，体现准备工作的全面性】

3.总结提升：最后，通过以上准备，我相信这次活动能够取得圆满的成功。在活动结束后，我也会对此次活动取得的效果做好总结，并且将形成出面材料，报予领导。更会按照既定计划，做好相应的宣传工作，以便让更多的人了解“农超对接”的新政策，也让更多的人重建食品安全的信心。

【特点原则】

真题举例：为提高体育锻炼普及，一些地方把中小学的体育资源向公众开放，这项政策推行半年后，领导要你负责一次调查活动，调查这个措施的实施效果，你如何保证获得信息的全面与真实可靠？

这是一道关于调研效果的问题，答题内容应体现调查活动的特点，确保调查效果的真实、全面与准确，可以着重从以下几个方面予以体现，如调查地域范围、调查对象、调查内容、调查方式以及资料的收集与整理等方面。

参考解析：

1.目的意义：向群众开放中小学体育锻炼设施资源，有利于提高全民健身意识，形成健康的体魄。对于政策落实的情况进行调查，便于通过对于实际使用状况的了解，为群众提供更加受欢迎的健身场所以及锻炼设施，进一步满足群众的健身需求。

2.为了组织好此次调查活动，我会提前做好充足的准备工作。在和领导确定此次具体调查的时间节点之后，将**调查范围**锁定在向公众开放体育设施地点周围，**挑选具有调查工作经验的工作人员担任调查员**，**提前准备好调查问卷等相关物品**，及时进行调查工作，获取有效信息。【批注 1：准备组织流程凸显调查的特点，保证信息真实可靠】

3.作为此次调查活动的负责人，我会合理统筹，将调查组的工作人员按片划分，做到专人有专责，提高调查效率。将**调查对象**主要锁定为开放体育资源学校的相关负责人、周边的群众以及此政策相关制定和监督单位等，通过走访、电话调查、网络调

查、问卷等**多方方式**相结合，保证调查结果的全面性。**调查内容**不仅包括制定体育资源的开放、管理和维护情况，还会包括群众的使用情况以及群众的其他需求或者与此相关的意见、建议的收集，有助于为将次政策更好的贯彻和落实提供更多有益的信息，更好满足群众的需求。我也会**全程检查和监督**，引导调查人员在工作过程中**耐心、细致**，一方面利于调查对象愿意配合我们的工作，另一方面保证我们能够获得最真实的第一手资料。同时，也会在整个调查工作过程中，帮助调查员解决突发事件或者问题，保证整个调查工作的顺利开展。【批注 2：调查过程中，根据调查活动的特点，联系活动主题，确定调查对象、多种调查方式、调查内容以及调查中需要注意的问题。】

4. 调查结束后，我会**及时收集和整理**调查的相关数据和其他信息，**利用科学统计方法进行统计整理**，并且就此撰写调查报告，尤其对于现存的问题、困难和群众的相关需求在报告予以体现，并且就此给出自己的一些意见和建议，以供领导在决策时能够有所参考，接下来的工作能够在满足群众需求的同时对我们的工作更加满意。同时，我也会对此次调查活动的组织工作进行总结和反思，保证在以后的类似活动的组织工作能够得到更好地实施。【批注 3：资料的收集、整理与总结】

【细节原则】

真题举例：单位要组织一次职工培训，让你进行培训内容调研，设计调查问卷，调查问卷需要涉及哪些内容？

这道题目我们可以应用细节原则，围绕着关键词和活动主题具体展开。那么本题的关键词为“职工培训”和“培训内容”，那么我们在答此题目的时候，就以围绕这两个关键词展开。

参考解析：

单位组织一次职工培训，让我进行培训内容的调研，而就调查问卷的内容来看，我认为必须围绕着和职工培训内容相关的问题来展开，才能保证我们的培训是有意义的，有针对性的，对我们未来开展工作是能够起到促进作用的，并且也是职工喜闻乐见，有意向学习的。因此，我认为，就有关调查问卷的内容，必须涉及到近期职工在工作中需要提升的能力；以及围绕着我们的工作，还需提升哪方面能力；职工的学历和工作年限；目前工作中最需要的技能和知识等相关问题。通过这些问题主要是想了解大家的工作能力和一些提升需求。那么如果把这些问题具体化，可以是以下几个问题：

第一，学历、工作年限

第二，你所在的岗位需要哪些方面的能力，你认为自己在哪些方面还需要进一步提升？

第三，为了更好地开展工作，你认为应该对我单位职工开展哪些方面的业务培训？

第四，除了业务方面的培训外，你认为在团队意识、工作态度等意识层面还有无必要开展培训？

第五，根据我们现在工作的需要，你认为有无必要开展一些计算机操作技能的培训？

第六，对于我们即将开展的培训，你有什么建议和想法？等等。

最后，我认为，不论内容如何，我们调查问卷的内容一定要本着一个宗旨，就是把我们的这次培训开展好，让它真正的能够起到提升我单位职工整体水平的作用。

拓展资料

各种活动形式的本身特点

活动形式	活动特点
调研	在调查活动中收集、整理、分析信息，保证调查结果的真实性、准确性、科学性、全面性和调查工作的高效性，掌握事物发展变化的规律和趋势，为预测和决策提供可靠的数据和资料，从而帮助决策者确立正确的发展战略。
会议	保证会议精神的有效传达，参会人员能够积极参与，深刻理解并通过讨论等方式表达个人意见，有利于会议精神的贯彻和有效落实。
比赛	按照相应的规则邀请专业人士进行评判，比较参赛者的本领或技术高低的同时凸显团结协作和比赛精神。
宣传	服务于特定议题讯息，力求保证宣传对象的针对性、宣传内容的广泛性、宣传形式的多样性和宣传效果的时效性，能够让受众积极参与并了解宣传主题，使宣传主题能够深入人心，获得良好的宣传效果。
晚会	采取适宜形式，做好组织安排，达到活跃气氛、观众满意、增进团结的效果。
培训	通过选取适宜的培训形式，有组织的知识传递、技能传递、标准传递、信息传递、信念传递、管理训诫等行为，做好沟通与协调工作，保证被培训者的积极参与与配合，获得增长知识、锻炼能力等培训效果。
接待	提前联系掌握到访人员人数、性别、职级、饮食习惯、到访时间、内容安排等具体信息，做好沟通协调、培训服务等具体工作，达到增进联系，配合工作、树立单位良好形象的效果。
专项整治	根据活动主题选取合适的整治形式，对重点区域联合相关部门做好整治、执法等工作，达到规范生产、保障安全的效果。
设立某机构	根据具体要求与实际现实情况，设立有针对性、具有切实实践效果、服务于某一项或多项活动的平台，开展工作，达到有利于工作开展的效果。

各种活动形式的要素特点

活动形式	时	地	人	物	财
调研	根据调查对象的时间特点选择调查时间	调查对象分布地	本单位人员、志愿者、专业的统计人员	纸张、笔、录音器具、录像器具、交通工具、电话等	根据活动形式 预估
会议	参考领导的时间、参会人员的时间、会议主题或者会议成果的时间要求等	本单位或结合会议规模选择其他场所（如宾馆、礼堂等）	领导、参会人员、服务人员	会议资料、会议用具例如身份牌、桌子椅子、麦克风等	根据活动形式 预估
比赛	比赛要结合季节特点和项目特点	室内比赛或室外比赛	裁判员、选手、服务人员、观众	比赛所需要的各项资料取决于比赛的内容	根据活动形式 预估
宣传	街头宣传在高峰期，媒体宣传在黄金时间	人流密集地	本单位宣传人员、媒体、报纸等	宣传资料，还需要相应的桌椅、食品、饮用水和其他材料	根据活动形式 预估
晚会	一般选定在节假日	本单位或另租场地	组织人员、演员、服务人员、观众	可以配套的有食品、奖品、道具等	根据活动形式 预估
培训	结合单位和培训师的时间	本单位或其他场所（如酒店、山庄等）	培训师、参训人员、服务人员	培训资料，还包括涉及到的道具、教材、食宿物资	根据活动形式 预估
接待	参考被接待者时间	选择接待者的所在工作地	根据接待方的小组分工而定	交通工具、相关材料、礼品、各类器材等	根据活动形式 预估
专项整治	整治对象的活动高峰	整治对象的重点活动区域	本单位或其他（如公安、工商等）整治领域的执法机构辅助进行	交通工具、相应的取证工具、检测工具、记录工具、必要的话还需要执法工具等	根据活动形式 预估
设立某机构	根据设立要求而定	要考虑设立机构的属性、地理位置、交通情况、和协同单位的距离远近等	是一个团队（组织者、专业技术人员、会计、外联、咨询等）	各类办公物资，从桌椅板凳、到水电暖气，再到纸笔、文件柜等	根据活动形式 预估

各种活动形式的阶段特点

活动形式	准备组织（前期）	协调控制（中期）	总结提升（后期）
调研	明确调研目的 规定调查范围 确定调查方式	确保工作人员有效开展调查工作，工作人员要注意调查的方式和态度，最重要的是做好保密工作。	信息整理 数据汇总 解决方案
会议	明确会议宗旨 确定任务目标 做好前期准备	调动与会者参与讨论的积极性	保证会议精神的有效贯彻和落实
比赛	规定比赛规则 制定比赛流程 确定评分标准	各工作人员要有效履行职责，并且要保证比赛的公平和公正性	颁奖典礼 领导致辞 赛场整理
宣传	确定宣传方式 明确宣传途径 制作宣传资料	宣传过程当中注意安全的维护，保证宣传对象能积极参与。	对宣传效果进行跟踪
晚会	确定晚会节目 邀请嘉宾主持 前期节目预演	保证晚会正常的秩序，有效调动晚会气氛，使所有观众都能够尽兴。	善后（会场清理、道具的回收、演员的表彰）
培训	确定培训内容 联系培训讲师 准备培训资料 制定培训方案	保证讲师、学员和服务人员之间能够充分沟通，保证学员学习的积极性。	进行考核，颁发奖品或证书。
接待	联络来访单位 确定具体事宜（如人员数量、男女组成、所乘交通工具、食宿安排等） 明确来访目的	满足来访人员的具体需求，陪同到访人员，做好服务工作。	赠送纪念品，开欢送会。了解到访人员对我方的建议，并将本次交流的成果进行汇总。
专项整治	确定整治目标 明确整治对象 划定整治氛围 制定整治方案	对突发事件的应急处理、工作人员之间的有机配合。	保证整治的效果，将成果进行汇总报告；制定长效整治机制。
设立某机构	进行前期调研 明确设立标准 确定组织结构	在执行过程当中，广泛吸取个别意见和建议。	成本结算；经验总结

（二）应急类

1、基础理论

我们希望世界是始终有序的、可控的，但事物的发展并不总是如我们所预料，不确定性是常态，确定性是暂时的。在我们的工作和生活中，突发事件的发生是难以避免的。面对突如其来的各种问题，我们必须掌握一定的处理方法、具备相应的应对能力，才能让我们的工作和生活不受太大影响，重新回到正常有序的状态之中。

《国家公务员通用能力标准框架（试行）》中明确指出：公务员应当具备应对突发事件的能力。在公务员考试的结构化面试中，对这种能力的考查主要通过应急应变试题来体现。

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，以此考查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。这类试题能更全面、更深入、更准确地考查考生的能力与素质。

题型特点

（一）情境特点：“急”或“变”

“急”：突然发生，需要立刻得到处理和解决；

“变”：棘手的事件、失控的场面或出现无序的状态。

（二）给定身份：情境中往往为考生设定了身份。

（三）设问方式：“怎么办”、“怎么做”等，要求考生能迅速地做出反应，并寻求合适的方法，使事件得以妥善解决。

题型分类

应急应变类试题主要分为两类：

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。这里的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**。

测评要素

★应急应变类试题的主要测评要素是应变能力，在考官评分表中的表述如下：

表述 1：“有压力状况下，思维反应敏捷；情绪稳定；考虑问题周到。”

表述 2：“对事物的变化反映敏捷自然，有较强的应变能力，处理问题恰当、得体，心理承受能力强。”

★在《国家公务员通用能力标准框架（试行）》中表述如下：

应对突发事件能力

——有效掌握工作相关信息，及时捕捉带有倾向性、潜在性问题，制定可行预案，并争取把问题解决于萌芽之中；

——正确认识和处理各种社会矛盾，善于协调不同利益关系；

——面对突发事件，头脑清醒，科学分析，敏锐把握事件潜在影响，密切掌握事态发展情况；

——准确判断，果断行动，整合资源，调动各种力量，有序应对突发事件。

★在其他文件或公考专家的文章中涉及到应变能力与应急应变试题的表述如下：

表述 1：“测评要素：应变能力。即处理突发事件及解决棘手问题的能力。即在有压力的情况下，积极稳妥地、迅速灵巧地化解危机，解决问题，能多角度思考问题，随机应变、触类旁通，判断正确，处理得当。”

表述 2：“应对突发事件能力。面对突发事件，及时迅速做出正确反应，采取适当方法和有效措施，妥善解决问题、化解矛盾的能力。”

表述 3：“应变能力是指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，通俗地说就是应对变化的能力。”

表述 4：“应变能力：敏捷性、灵活性、方法的有效性。但假设情景难以达成非解决不可的紧张状态，难以达到‘出其不意’的效果。”

表述 5：“注意观察考生在突发事件下的冷静、理智的素质和宽容、忍耐的心态，测试考生的应变能力、人际沟通能力。”

考查核心：

一是考查考生解决问题的能力，即提对策的能力。面对突发事件与复杂情况，考生能否做到：及时应对、全面考虑、措施得当。

二是考查考生的心理素质与情绪稳定性。在有压力的环境下，考生能否做到：情绪稳定、头脑清醒、思维敏捷、反应快速。

答题原则：

- 一、心理稳定、快速反应
- 二、工作为重、以人为本
- 三、轻重缓急、有序处理
- 四、多方协调、合理完成

2、思路讲解

公共突发事件：

采取行动——解决问题——总结提高

一般性突发事件：

判断表态——解决问题——总结提高

解决问题：

- 一、主体分析法
- 二、层层假设法
- 三、要素调换法

真题举例：单位系统坏了，业务挤压很多，一直没修好，来办业务的人怨声载道，甚至有人要投诉，作为业务经办人你怎么办？

参考解析：

由于单位的系统坏了，导致业务积压很多，引起了群众的不满，作为工作人员，我们处理业务的同时也一定要充分重视群众的意见，相互理解是相互信任的前提，在遇到这种情况的时候与群众做好沟通工作显得十分必要也十分重要。【批注 1：分析情况，提出解决问题的原则】

首先，我一定会耐心地向群众解释，单位的系统可能由于老化，也可能由于业务

繁忙没有时间进行维护，所以出现了一些障碍，系统不能正常运行，导致业务办理速度下降，大大影响了工作效率，同时，也占用了群众的时间，在此我们真诚地向群众表示道歉，请群众谅解，也请群众理解我们工作的困难，能够支持和配合我们的工作。我们一定会争取在最短的时间内修好系统，尽快处理业务。【批注 2：利用层层假设法，对可能出现的多种情况做出假设】

其次，我们不仅要做好与群众的沟通工作，同时也必须尽快采取行动，修好系统，争取在最短的时间内恢复业务办理。一方面联系本单位的系统修理人员，请他们进行修理。如果因为技术或工具方面的原因，请他们想办法与专业人员联系，以尽快地解决。另一方面，与系统的厂商进行联系，与他们说明情况，请他们尽快进行维维护，使系统早日运行。【批注 3：针对每种假设情况提出处理的措施，尽量保障业务办理能够顺利进行。】

再次，在联系系统修复的同时，我们可以先人工处理业务，把需要录入系统的内容记录下来，等系统修好以后再进行录入工作。由于业务已经有一些积压，相对工作量较大，所以办理业务时，一方面可以充分调动在单位的工作人员，多开几个业务窗口，缓解压力，提高工作效率，对于紧急业务可以另开紧急业务窗口，优先进行办理。另一方面，一定要组织好现场群众秩序，良好的秩序是稳定现场的重要因素，每个人等待的心情是一样的，请群众们相互理解，遵守秩序，确保业务能够顺利办理。【批注 4：体现有预见性，考虑周到细致。】

单位系统坏了没有及时进行修理维护，导致影响群众办理业务，我们作为工作人员有着不可推卸的责任。在日后的工作中我们一定要注意及时发现问题解决问题。如在下班之前注意检查电源等是否关好，机器设备是否关闭。每天上班工作之前先检查设备是否存在问题，发现问题及时解决。平时也要注意机器和系统的维护，定期对系统做维护检修，防止这样的情况再次出现。【批注 5：总结提高】

答题注意事项：

一、内容

（一）认真审题，找出题目中的关键词。这是进行情况分析、任务确定、对策提出等环节的基础。

（二）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”。善于解决问题是公务员必备的素质之一，即面对突发情况，能够迅速找到解决办法，

考虑周到细致，方法合理有效。在答题时，往往是既新颖又有可操作性的对策能让考官眼前一亮，给出面试高分。

（三）处理比较复杂的突发事件时要注意轻重缓急的排序，这样可以体现应试者考虑全面周到、具备有序应对突发情况的能力。

（四）回答应急应变类试题时可结合人际沟通模块的内容：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。

二、语言

（一）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。

（二）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。

答题拓展-公共突发事件专题

1. 概念

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。

2. 分类

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。

3. 相关法规文件

《中华人民共和国突发事件应对法》

《国家突发公共事件总体应急预案》

《中国的减灾行动》白皮书

《中华人民共和国防震减灾法》

《中华人民共和国防洪法》

《大型群众性活动安全管理条例》

4. 公共突发事件的应急处理

公共突发事件的基本答题思路、注意事项与一般性突发事件基本相同。两者不同的是，比起灵活多变的一般性突发事件试题来说，公共突发事件的处理有着更多共性的步骤与措施。对于公共突发事件，我们可以从国家相关法律、规定与条例，以及各级政府的应急预案等文件中归纳概括出处理四类公共突发事件的基本框架：

◆ 自然灾害的应急处理：

（一）灾前准备，提早预防

思想上重视，机制上完善；统筹安排，加强监测，预警预报；第一时间汇总、汇报灾情。

（二）灾中应急，措施得力

1. 领导干部高度重视，建立领导负责制，及时启动应急预案。第一时间赶赴灾区前线，靠前指挥，统一组织抗灾工作。

2. 以人为本，抢救、转移、安置受灾群众，尽最大可能保障人民群众的生命财产安全。紧急救援和转移灾民时，最大限度减少人员伤亡和财产损失。转移时有序组织，分批分级，做好秩序维护和后勤物资保障工作，过程中做好检查工作，坚持人员安全第一的原则。安置时考虑周全，注意救灾物资发放到位。

3. 搞好科学防控，采取得力措施，减少灾害损失，减缓灾情，同时要预防次生、衍生灾害。

4. 发挥党员干部的带头作用，合理利用武警、军队的力量，号召人民群众抗灾自救，各部门各单位协调配合，全党动员全民动手。

（三）灾后重建，考虑周全

1. 继续严密防范，加强抢险救灾应急指挥工作，及时排除各种隐患，一旦发现险情及时报告。

2. 灾害过后立刻加紧抢修，尽快恢复水、电、气、通讯的供应与道路交通畅通。

3. 加强卫生防疫工作，确保灾后无疫情。

4. 恢复生产，减少损失：领导高度重视，及时组织生产恢复工作。落实资金，确保救灾复产工作顺利推进，确保灾民恢复正常生产生活。
5. 全力帮助，争取社会各方面力量，确保灾民重建家园。
6. 政府进一步健全和完善预警机制和应急预案，并在群众中推广普及自然灾害的相关知识和自救技巧。

◆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。

◆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。

答题拓展-媒体专题

1. 应对媒体的原则：

要适应时代发展要求，努力提高与媒体打交道的能力，切实做到善待媒体、善用媒体、善管媒体，充分发挥媒体凝聚力量、推动工作的积极作用。

——李长春

（1）善待媒体——正确认识媒体的地位、职能和作用。

新闻媒体拥有丰富的信息来源、畅通的传播渠道、先进的传播手段和巨大的社会影响，是执政行政的宝贵资源，是党委、政府与人民群众之间的重要桥梁，地位重要，作用特殊。

理解媒体，就是理解人民群众，因为媒体传达人民群众的呼声；尊重媒体，就是尊重人民群众；接受媒体监督，就是接受人民群众的监督。

(2) 善用媒体——充分发挥媒体动员群众、教育群众、组织群众的积极作用。

善用媒体做好正面宣传：

尊重新闻传播规律，善于运用媒体宣传党的路线方针政策、党委政府的重大决策部署，引导新闻媒体弘扬社会正气、通达社情民意、引导社会热点、疏导公众情绪等，为加快科学发展新跨越提供良好的舆论环境。

善用媒体解决实际问题：

完善新闻发言人、新闻发布会和突发公共事件新闻报道应急机制，探索建立网络发言人制度，在发生突发性事件时，第一时间将真实情况向新闻媒体公开，让群众、网民获知真相，有效引导社会舆论。

(3) 善管媒体——加强依法依规监管，努力提高舆论管理的科学化、制度化和规范化水平。

加强对新闻媒体的支持和服务，寓管理于服务之中。

坚持党管新闻原则，建立健全舆论管理的体制机制，提高驾驭互联网、手机等新兴媒体的能力，推动主流媒体向互联网延伸。

引导广大新闻工作者自觉承担社会责任，客观真实地报道新闻、传递信息，不断提高新闻媒体的公信力。

2. 应对媒体的方法：

(1) 应对现场采访

情境特点：记者已经来到现场，要求就某个问题进行采访，问如何解决。

真题举例：

你是民政部门负责人，某养老机构被人投诉有工作人员态度不好，你去调查，正好遇到记者去那里采访，你怎么回应？

参考解析：

媒体是沟通政府机关和人民群众的重要桥梁，也是政府部门发布政务信息、服务人民群众的重要窗口。在工作期间遇到记者采访时，我会本着尊重事实、接受监督、有礼有节的原则，妥善处理好这个问题。【批注 1：亮明态度，正确认识媒体的地位、职能和作用。】

首先我会礼貌的问候记者并介绍自己的身份，之后按照规定请对方出示记者证，确认记者的身份。然后，我会感谢媒体朋友的关注，同时表示，在事情还没有弄清之前，希望记者朋友先不要进行相关报道。【批注 2：分析情况、确定任务】

某养老机构被人投诉有工作人员态度不好，记者遂过来进行采访，这表现了记者朋友对这个事件的高度重视，我会向记者表明，政府愿意接受记者的报道，而其提出的问题同样也是我们工作中的重点，而我们一定会对这件事情进行详细的调查，在事情没有查清楚之前，希望记者支持和配合我们的工作，不要先行报道。【批注3：体现接受采访时与记者沟通的技巧】

和记者沟通清楚后我会对此事件进行调查，对该养老机构的工作人员和老人们进行走访调查，得到最真实的事情原委。如果发现确属工作人员行为不当、工作粗暴引发群众向媒体投诉的，如果属于一般性过错，立即对责任人进行批评教育，将情况通报给记者，并向记者索要投诉群众的联系方式，登门向群众道歉，以消除影响，赢得谅解。如果被投诉的问题性质比较严重，应及时按照事权划分上报上级机关。如果经查系群众错误投诉的，应当面向记者通报调查过程、调查结果，并态度诚恳地感谢记者对政府工作的监督。其次我会对记者的疑问给出自己的回应，重在阐明措施，强调政府对这项工作的高度重视，请记者实事求是、客观公正的进行报道。【批注 4：“解决问题”。应用“层层假设法”对情境进行分析，之后再针对问题的情况提出解决问题的方案对策。】

在今后的工作中，面对记者的采访不能逃避，我会热情对待记者，从感情的角度寻找切入点，说明我们工作的难度，做到以人为本，以情感人，以理服人，以法为据，赢得记者和公众的理解。【批注5：“总结提高”。从个人方面进行总结。】

【例题】你是限价房的负责人，房屋出现问题，业主网上曝光，媒体来采访，你怎么办？

考查核心：考生应对新闻采访的能力。

考查考生两方面能力：第一个方面，考生是否了解政府部门受理新闻采访的基本流程；第二个方面，考生是否了解接受采访过程中的沟通技巧。

（2）应对负面信息

情境特点：舆论上出现了负面信息，如网络评论、微博、论坛，或负面的新闻报

道（注：仅为发现舆论，如果记者已经要求采访，属于“应对现场采访”类），且题干中并未提及该负面信息是否属实，问如何解决。

真题举例：

有人来你单位办事，等待时间较长，于是有人拍照片传到微博上，请问你怎么办？

参考解析：

题目中的这位群众在办理事务过程中，通过微博表达个人观点、参与公共事务的做法非常具有代表性，充分反映了近年来公众参与意识的不断提高。群众上网反映的每一个问题，都是我们工作中客观存在的不完善之处，对我们既是监督，更是促进。

当我在微博上发现群众上传的照片后，要高度重视这位博主反映的问题，严格按照本单位的网络问政流程，妥善、合理的解决此次事件。【批注1：分析情况，提出解决问题的原则】

第一，查看博文发布的时间，评估此文造成的网络影响，对事态发展进行预测。如果该文已经发布一段时间，在网络上了引起了广泛关注并造成了负面影响，我会第一时间将事态的严重性向上级汇报，依据领导指示做好危机公关。要直面问题，勇于承担责任。针对网友提出的问题，在舆论主要扩散地实名开贴或注册实名微博进行解释与沟通，不回避负面舆论，顺势引导，消除误解，使公众对政府公正解决问题产生信心。同时迅速表示歉意，在事实尚未了解清楚前，可以先就政府的工作方法欠妥向公众表达歉意。

如果该文发布不久，还处于传播中的初始阶段，尚未引起网友围观，那么对单位来说，此时此刻正是解决此次网络舆情事件的关键时期。如果能够做到对网络民意高度重视，及时回应，就可以防止事态恶化，避免成为舆论的焦点。反之，如果对互联网舆论视而不见，就可能会导致很多本来并不严重的问题不断恶化，而使政府工作处于被动局面。

在这种情况下，我会在工作日志中全面反映此次舆情事件，以便相关部门及时了解情况，解决群众诉求。我会将微博发布的照片和相关博文一并摘录保存下来，以简报的形式向上级领导上呈相关资料，对此次事件进行汇报。【批注2：利用层层假设法，对可能出现的多种情况做出假设，并针对每种假设情况提出处理的措施，尽量防止此次事件的负面影响扩大，使公众对政府公正解决问题产生信心。】

第二，根据领导指示，以严谨、负责任的态度，迅速组织相关职能部门对群众反映的问题展开调查核实。通过明察暗访等各种方式征求各方意见，全面了解本单位是

否确实存在业务办理等候时间过长的问題，分析原因，查找漏洞。【批注3：准确判断、果断行动】

第三，如果网友反映问題确有其事，要报请相关领导，根据指示召开工作会议来研究制定优化窗口服务的措施。

可以在以下几方面着手，将窗口服务进一步优化：

一是要求单位各成员、各科室务必高度重视一些窗口存在的办证时间长、个别进厅项目办理不规范、个别工作人员自律意识差、企业和群众投诉渠道不畅等问題，认真做好窗口服务工作，提升群众满意度。

二是优化窗口设置，增设快速通道。使群众无需排队等候换照，随到随办。

三是加大电话预约宣传力度，增设便民服务点。

四是提高工作效率，缩短办理时间。根据工作量的增加情况，适时调整人员，及时疏导解释，较好的缓解办事人的排队等候的焦躁情绪。

五是制作表单填写规范，并将相关要求、规范制作成提示牌，放置在填单台、咨询窗口、大厅综合受理窗口等多处，供办事人查阅，便于办事人参照填写。【批注4：根据题目中的问題提出可以优化的对策】

第四，以此次事件作为教训，反思我单位在网络舆情监测与回应方面存在的不足，进一步拓宽社情民意沟通渠道，构建民意沟通的长效机制。

积极探索并利用新兴媒体资源，将网络宣传和民意沟通工作作为政府日常工作之一，长期保证广大人民群众及社会各界广泛参与、监督政府决策、执行等全面性工作并保证其各种有益的建议和意见及时有效上升或者转化为政府的工作方向。

总之，今后的工作中，我们一定要将群众满意作为工作的最高标准，扬长避短、因势利导地做好舆论沟通和引导，积极通过各种渠道和平台了解民意、汇集民智，及早发现问題、处置问題，构建一个广泛参与、有序互动的舆论环境，使民意沟通成为社会情绪的“减压阀”、官民关系的“润滑剂”。【批注4：总结提高】

【例题】假如你昨晚上在网上看到你的一位同事穿制服打人的照片。有网友说是暴力执法，有很多人跟帖，引发争议。对此你怎么办？

考查核心：考生应对负面舆论的能力。

考查考生两方面能力：第一个方面，考生选择主动应对负面舆论，还是选择掩盖逃避；第二个方面，考生是否能够根据舆论的不同性质采取针对性的解决措施。

（3）应对突发事件

情境特点：突发事件发生后，需要做好新闻报道应急处理或做好危机公关，问如何解决。

真题举例：

工地建筑施工，噪音扰民。市民反映强烈，但是施工单位并未停止施工，于是周围市民聚集在施工现场，双方争执，现场混乱，你是行政部门派来负责处理这项事务的负责人，你如何向媒体公布处理情况？

真题解析：

突发性危机事件不但造成生命财产的巨大损失，而且严重影响政府形象，阻碍正常经济秩序，甚至破坏稳定团结的大局。因此及时正确科学处理突发性危机事件，是所有政府部门共同面临的严峻课题。由于现代社会已进入网络时代，信息通过网络传播迅速，因此对我们在第一时间准确及时发布信息，正确引导舆论提出了更高的要求。

【批注1：了解当前社会信息化的背景】

当发生突发事件，作为行政部门派来负责处理这项事务的负责人，我要迅速组建新闻宣传工作小组，了解舆情关注点，**周密拟定、明确发言人**。在事件发生后，**需要统一新闻发言人、相关领导、内部员工东或其他利益相关方的口径**，在新闻发布中对事件起因、处置情况等重要问题给出最权威、最准确的回答，防止在媒体面前表述不一。**【批注2：分析情况，确定任务】**

第一时间建立新闻中心，受理所有采访需求；24小时内召开多场发布会，更多内容跟进；要以最快的速度发布最新动态消息，互联网随时更新，电视广播滚动直播。

【批注3：动态发布事件进展，向媒体公布最新的事件状况】

在和媒体打交道时，我会要尽量沟通，争取媒体的理解和协作，要以人为本。讲最打动对方的话，从情感上讲对方最能接受的话，以人性化的开场陈述核心信息。做到发布的信息要快速及时、准确无误。**【批注3：有条不紊的解决问题，了解危机公关中的几个关键点】**

在危机事件中平息事端、释疑解惑、疏导情绪、化解矛盾，不仅是一种智慧，更是一种能力，需要一定的面对媒体的经验、方法和技巧。总之，在今后的工作中，面对突发危机事件，我要做好新闻发布工作，更好的面对和引导媒体，避免或减少因媒体炒作或不实报道引起的损失，并且充分发挥媒体在危机处理中的积极作用和建设性

力量，建立一套科学有效的媒体应对和调控机制。【批注4：“总结提高”。从个人方面进行总结】

考查核心：考生危机公关的能力。

考查考生两方面能力：第一个方面，考生选择主动公开，还是选择掩盖逃避；第二个方面，考生是否了解危机公关中的几个关键点。

（4）应对访后报道失实

情境特点：记者曲解观点，或采访后报道失实，问如何解决。

真题示例：

一个新闻记者去你们单位采访民生问题，领导让你接受采访，结果第二天媒体刊登出来的东西和你说的很不一样，引起了社会的关注，民众纷纷致电单位，领导也表示关心。请问你该怎么办？

参考解析：

在市场逐利的驱动下，个别记者采访不扎实、不细致，编辑过分渲染、夸大新闻事实的情况时有发生。及时回应媒体的不实新闻是非常必要的，有利于消除影响、维护正常的工作秩序。【批注1：阐述事件产生的背景，对事态进行评估，确定任务。】

首先，我会确定问题的真实性，全面分析报道中有哪些内容与事实不符，对其传播后果进行初步预测。并第一时间向上级领导及本单位宣传部们汇报，写好事实经过材料。【批注2：分析情况，体现良好的分析问题的能力。】

如果这篇报道是记者在我单位进行采访后发表的新闻稿，而且之前的采访对象是我本人，我要主动反省自己在接受采访过程中是否存在着表述不当等问题。在领导批准后，我会主动与报道的采写记者取得联系，尽快弄清记者做出负面报道的实际情况和真实意图。【批注3：查找原因，与记者沟通后确定失实原因。】

如果是由于我的疏忽造成，我会对之前采访中产生的误会向记者诚恳的致歉，并把全面的、客观的、公正的、深层的情况告诉记者，避免使媒体记者产生敌意和明显的倾向性，赢得记者对问题的理解和合作。

如果是媒体在对稿件进行编辑、刊发过程中产生了失误，我会委婉的向媒体指出报道中的不妥之处，使对方认识到失实报道可能造成的严重后果。

无论哪种情况，我会请示领导，弥补此次事件造成的影响。

如果受到普遍关注，就要及时广泛地予以澄清驳斥，要求媒体撤消或更正之前发布的负面报道，或者补发阐述政府立场和观点的后续报道，之后召开新闻发布会澄清事实以正视听，并辅以网络、报纸等多种形式就此事做出公开的解释及道歉，以最快的速度消除本次事件对我工作单位、政府乃至全社会所造成的不良影响。

如果仅是在一定范围内受关注，就在这个特定范围内进行回应，不扩大，以防止跟进炒热；如果只是受个别媒体关注，可一对一地做其工作。【批注4：解决问题。我们在解决之前，就需要去分析面临哪些问题，究竟存在什么样不良的状况，之后才能提出解决对策。此时，可以应用之前讲到的“层层假设法”来假设多种原因。】

由于公务员职业的特殊性，我们更应该增强保密意识，不以了解政府、国家机密为荣，不因身为国家公务人员为傲，时刻注意自己的言行举止，牢记自己肩负的职责与使命，当不辱身为国家公务员的使命。【批注5：“总结提高”。可以是对对策实施效果的预想，也可以是为了避免类似事件再次发生而提出的想法和建议，还可以是自身对此次事件的深度认识和所受到的启发。】

【例题】你是政府的一个工作人员，在一次发布会上媒体把你的观点当成了政府的观点公布出去，可能会造成很坏的影响，你怎么办？

考查核心：考生应对失实报道的能力。

考查考生能力：考生能否根据失实的性质或原因加以妥善的处理。

应急应变拓展资料

（一）一般性突发事件答题套话

1、判断表态

在公务员工作中，我们会遇到许多突发事件。面对突发事件我们要临危不乱，应对有度，保持头脑清醒，科学分析，敏锐把握事件潜在影响，密切掌握事态发展情况，妥善解决突发状况，最大限度地控制和化解矛盾。因此，面对题目中这种情况，如果我是主要负责人或现场组织者，我会沉着应对、保持镇定，采取以下几个步骤来解决这个问题。

2、解决问题

我会采取首先确认是否真的出现了突发状况，以防忙中生乱。

（层层假设+要素调换）

之后，我会根据事件的轻重缓急，准确判断，果断行动，整合资源，调动各种力量，有效加以应对。

第一，如果因为 A 导致了这个问题，那么我将第一时间 B；

第二，如果不能通过 B 解决此事，那么我会尝试采用 C；

第三，如果 C 也无法短时间内解决问题，那么我会马上与主管领导取得联系并汇报当前情况，领导如果有明确指示，并及时汇报处理进程。马上按照领导指示办理，如果领导没有具体指示，或赋予我自己解决的权利，看看能否争取到一定的支援或协助；

第四，综合各项方案妥善化解当前问题。待问题处理完毕后，第一时间向领导汇报，请领导放心。

3、总结提高

事情完成后，我会及时总结教训得失，向领导汇报并检讨自己的失误，并在今后类似的工作中，增强应变能力。力求做到及时反应、准确反应，提前预见可能出现的问题，防患于未然，积极应对变化。与此同时，要加强自身的个人工作实践。勤于实践锻炼是公务员提高工作本领、做好本职工作的重要途径。我要积极通过工作实践，进一步锻炼和提高自己分析判断能力，以备今后更好的应对组织要求和工作的需要。

（二）公共突发事件答题套话

1、采取行动

立即启动应急预案，在第一时间向上级有关部门汇报事件情况。

2、解决问题

(1) 分清主次，抓住主要矛盾，因情施策，因人制宜。在面对决策问题时，以人民的人身安全为首要依据，千方百计保证群众的生命和财产安全。

(2) 必须及时疏导化解矛盾冲突。对于有可能存在隐患的问题，切忌放任不管，在控制住事态发展的情况下，要迅速果断地处理隐患问题，防止事态扩大。在面对突发事件时，人们往往会情绪激动、惊慌失措，有时，在出现一定的人员财产损失之后，群众容易产生沮丧、绝望的情绪。因此，作为公务人员，应该首先站出来鼓舞大家积极面对困难，团结一致、共度难关。

(3) 亲临一线、靠前指挥。任务明确，责任到人，有明确的执行时间。

(4) 要能保持克制忍让，以解决问题、控制情势发展为首要目标，不受其他因素的干扰。

在突发事件的应急应变告一段落之后，应当及时做好善后事宜。

(1) 要敢于面对媒体，敢于在媒体监督下开展工作。提高突发事件的信息公开化、透明度，防止不切实际的误导。要让社会公众及时准确地了解事态的进展情况，引导公众的态度和行为。

(2) 安置好受到影响的人员及其家属。及时核拨应急的物资和生活必需品。

(3) 保证基础设施的运行。启用本级人民政府的预备费与储备的应急救援物资、生活必需品，必要时调用其他急需的物资、设备、设施、工具，保障道路、通讯的畅通及水电气等的供应。

(4) 维护好社会治安。防范和杜绝其他危害事件的发生。

3、总结提高

突发性事件被平息后，组织获得了相对的平静与稳定，这并不意味着危机过程已完结。这时的领导者的主要工作是致力于危机的恢复和危机的根本解决。因为危机公开的冲突被制止了，但引起危机的深层次的问题并没有解决。如果不从根源上控制，还会以其他方式再发生。所以此时，一方面在恢复正常的社会活动外，更要从系统的角度查找问题出现的深层次诱因，教育广大群众提高认识，避免类似事件的再次发生。

(1) 认真查找工作中的缺点。

突发事件出现，说明我们工作中存在的问题不少，例如发生在个别农村的假酒中毒事件，如果基层干部工作主动些，对农民生产、生活多关心些，事发地的工商、卫

生、法制宣传、食品监管、技术监督部门的同志们能工作深入一点，对个体户生产与人民的饮食卫生相关联的小企业严格管理，惨剧是可以避免的。

(2) 制定整改措施。

事件处理后，对发现的问题，要制定出严格的整改措施。举一反三，排查隐患，见微知著，超前防范，以确保不再发生类似问题。

(3) 改进工作作风。

处理突发事件，虽然有方法和艺术，但方法和艺术不是万能的，关键还在于平时扎扎实实工作，要防止把主要精力放在处理突发事件上，而忽视日常工作的倾向，切实转变工作作风，将危机消灭在萌芽阶段。

(三) 群众问题答题套话

1、判断表态

谨记“群众利益无小事”，接待群众来访是公务员知民之所需、解民之所忧的重要方式，必须引起我们的高度重视。

作为一名公务员，要将群众的利益作为一切工作的出发点和落脚点，切实加强自身作风建设，强化服务意识，改进工作作风。

2、解决问题

第一，热情接待。对于来访者要热情欢迎，以礼相待。称呼上要有礼貌，并且邀请群众落座谈话。

第二，耐心询问，认真处理。当人民群众上门相求时，要耐心细致地询问来访群众的有关情况，并对接谈重要内容做详细记录，及时上报领导审查或交相关部门负责处理。

第三，要注重切实解决群众困难，及时将处理进度和结果等信息向群众反映，重视收集群众的反馈意见；

第四，要积极接受群众的监督，重视群众对工作效果和效率的评价，不断改进工作方式和作风。

3、总结提高

每一位公务员都应该立足本职、扎根基层，从群众最需要解决的小事办起，从关系群众切身利益的小处做起，善于调解小纠纷、消除小隐患、平息小信访、解决小难题，切实做到对群众深恶痛绝的事“零容忍”、对群众急需急盼的事“零懈怠”，真正把工作做到老百姓的心坎上。

在执法过程中，我们应该做到“以法为据、以理服人、以情感人”，在工作中以人民群众的呼声作为第一信号，以人民群众的需求作为第一选择，以人民群众的满意作为第一标准，以人民群众的利益作为第一考虑。

作为一名公务员，我们必须着力提高群众工作能力，要坚持从老百姓关心的小事做起、从身边的事情做起，千方百计为群众办实事、办最需要办的事，真正把事关群众切身利益的小事做细、实事做实、好事做好，在一点一滴中体现实实在在的为民之心、爱民之情，通过一件件小事的办理、一件件实事的落实、一件件难事的解决，累积人民群众对我们的信任，赢得人民群众对我们的支持，增进人民群众同我们的感情。

这件事告诉我们，科学技术越发展、信息化水平越先进，越要注重做群众工作；形势越复杂、任务越繁重，越要依靠群众做好稳定工作。只有真正把群众当主人、当亲人、当老师，拉下面子、放下架子、俯下身子，问政于民、问计于民、问需于民，才能把有限的行政资源与无限的群众力量结合起来，走出一条发动群众、依靠群众共同维护和谐稳定的新路子。

（三）情景类

题型概述

从 2008 年开始，情景模拟已经在公考面试中崭露头角。而近两年来，情景模拟的出现几率则逐年攀升。情景模拟通常要求考生扮演某一特定角色，在模拟的工作情景中对一系列人际关系和工作问题进行处理。考官根据考生的言语和行为表现，对其相关能力和胜任特征做出相应的评价。

题型类别

1. 一对一模拟

通常要求考生模拟上下级或同级之间交流思想，说服对方，消除分歧，增进友谊，或者向上级汇报某个问题，还可能要求考生模拟与前来咨询政策或反映情况的群众之间如何展开对话。

典型例题：

小陈是某市国税局重点培养的对象。最近，他通过了省局机关遴选公务员的考试，同时市局也准备下派他到基层县国税局挂职锻炼。市局领导找他谈话，征求他本人意见。如果你是小陈，请你作出一项明确的选择，并现场模拟向局领导陈述你的想法。

2. 一对多模拟

通常要求考生以某一指定身份在公众场合“即兴讲话”，讲话的背景可能是在会议上进行发言，也可能是有突发事件发生时，要求考生努力控制场面、解决问题。

典型例题：

某个型号的出租车出现了问题，现在政府打算停运这个型号的出租车，为此，出租车司机非常不满，你所在的区政府被司机围攻，请问你怎么跟司机解释？请现场模拟一下。

与传统题型相比，情景模拟更能够考查“职位匹配性”。情景模拟中，考生需要“扮

演”的角色很多时候就是他所报考的岗位，题目中设置的情景往往是该岗位实际工作中最具有代表性或挑战性的问题，重点考查考生在面临与实际工作类似的问题和机遇时，是否能及时准确地对其进行分析、判断，并做出科学的决断。

在情景模拟中，考官一般从以下 4 个方面来评价考生的行为表现：

1. 角色定位能力

考生要对情景角色的言行举止准确理解和把握，在深刻理解角色任务的基础上迅速进入情景，按照题目要求采取相应行为。

当题目中出现“请将考官当作某某，现场模拟一下”这样的表述，也就是需要将考官当成情景中的其他角色时，考生一定要有意识的快速进行角色转换，在精神状态、思考问题方式、称谓措辞、沟通的口吻，以及与考官对话的语调语气等方面与情景设置的身份相匹配。

2. 解决问题能力

重点考查考生在面临与实际工作类似的问题和机遇时，思维是否敏捷，是否能有效控制情绪和应对突发事件，及时准确地对问题进行分析、判断，能否有计划的通过组织协调、科学决断，将问题合理解决。

3. 举止仪表

考生在情景模拟中的言谈举止是否符合角色及情景要求，说话的内容，语气声态及伴随说话时的表情、动作等是否符合谈吐礼仪规范。

4. 人际沟通能力

情景模拟题目中，考官会根据考生的沟通方式和技巧，对人际沟通能力进行评价。其考查要点主要包括口头表达能力、亲和力、说服力、沟通能力、人际交往技巧以及缓和气氛化解矛盾等素质表现。

答题原则

1. 角色定位准确

一是自己的身份、角色。

要明确当前要解决的核心和关键，树立责任意识和职权意识，对自己应尽的职责和有清晰的把握。不作为和越权行事都是不负责任的行为，都是不被允许的。

二是自己的岗位、行业特征。

例如执法、监督、服务、咨询等行业特征鲜明的职位，说话时要根据职位要求，想象工作情景中需要运用的礼貌用语、习惯用语以及说话的口吻等，这样才能接近现实生活，在模拟时提高逼真度。

2. 明确受众对象

情景模拟可能面对着不同的主体，首先要明确的就是彼此的层级关系。面对上级、同事、群众等不同的角色，就要用不同的语言。

3. 问题界定精准：仔细审题，透过问题陈述的现象看本质，准确把握问题实质。

4. 临场表现得体：回答问题时的声音、体态等外在表现形式符合题目设定的角色和场景。

考生要根据题目中不同的情景场合选择措辞方式和语调语气等，力求言谈话题及其表达形式同所在场合的氛围相协调，以饱满充沛的感情进行作答。

在题干要求进行“发言”时，说话就应该相对严肃一些，话题一定要注意持重雅致。

相反，在题干要求进行“交流”时面越小，说话就要自然一些，话题可以相对随意一些。

答题结构与技巧

1. 开场白

(1) 打招呼

打招呼是我们在日常交往中最常使用的开场语，对情景模拟答题来说也非常好用。下面几种打招呼的方式都是比较恰当的：

问候

例如“李大爷，您好！”“这位大嫂，您好！”“你好啊，小张！”直接问候对方来打招呼，言简意赅。

寒暄

例如：“小李，最近工作忙吗？”“这位大哥，今年收成不错吧？”“张大爷，这几天身体好些了吗？”使用暄寒问暖的方式来打招呼，能够体现出考生细腻的思维和丰富的生活体验。

赞美或致敬

例如见到小区保安主动打招呼：“您好，今天是你值班啊，辛苦了！”见到单位的保洁阿姨，主动问候：“阿姨您好，您把地拖得真干净，都可以当镜子使了。”像这样采用赞美或致敬的方式来打招呼，能够体现出考生对情境的深入把握和敏捷的反应能力。

(2) 介绍身份

简而言之，就是通过自我介绍（我是谁，什么部门的，来这里的目的）来作开场。

例如“乡亲们，我是县里的办事员小刘，这次是专门过来了解情况的。”“张科长，我是宣传科的小王，有个问题向您请教一下，您看现在方便吗？”

(3) 控制局面

在应急场景的情景模拟题目中，经常需要考生在一片混乱的场合中进行发言，此时的开场白就以“控制局面”再合适不过了。例如“大家安静一下，请听我说两句！”“乡亲们，大家别着急，有话慢慢说！”

(4) 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

说过开场白之后，我们就进入到答题的主干部分了。情景模拟题目可以根据沟通形式分为两种，下面我们就分别讲解一下。

(1) 自我表述式

当我们拿到情景模拟题目时，第一步是“确定任务”，如果题目给出的任务是“发言”或“应急”，那么我们就应该马上意识到，虽然我们是面向特定的群体讲一番话，但是讲话过程中不会有其他人打断自己，因此我们在回答主干时只需要参照情景演讲的技巧，就能够巧妙的加以应对了。

(2) 双方对话式

如果题目给出的任务是“交流”，那么我们就应该马上意识到，讲话过程中应该有问有答，是一种互动式的沟通，而不是自己单方面的灌输。因此，我们可以采用“自问自答”的方式加以应对，即自己向对方提出一个问题，之后假设对方已经给出了回答，很自然的将对话过程向前推进。

这种方式有两个好处：一是可以创造情节，降低难度，因为我们可以不断的向对方提问，在事先设计好对方答案的前提下，最大程度的减少不确定性，使答题主干就能够按照我们的设计不断的向前发展，在这种情况下，几乎不存在应变不佳的问题；二是能够有效的丰富我们答题的内容，试想一下，如果在模拟交流和对话时不假设提问，那么自己所说的内容就只能围绕一个中心来展开，最容易遇到的问题就是三言两语之后便无话可说了。

3. 结束语

(1) 总结式结束语，即在结束时予以归纳总结，突出主题。

(2) 展望式结束语：结合现实情境或沟通内容，或建议，或启发，对沟通者有一种感召或期待，激发对方，付诸行动。

(3) 警示式结束语。即在情境沟通结束时，通过告诫和提示，发人深省，引人深思，起到警示的作用。

真题举例：你陪同领导去参加一个离退休老干部座谈会，会上有老干部指出年轻人工作不周，你作为代表简短发言，请现场模拟一下？

参考解析：

各位领导，各位同事大家好！

非常荣幸能参与今天的离退休干部的座谈会，并代表新进员工进行发言。【批注 1：打招呼寒暄作为开场白】

就我本人来讲，通过这一段时间的相处，对于在座的老干部、老前辈们的奋斗历程有一定的了解。您们为我县国税事业的发展做出的巨大的贡献，兢兢业业、无私奉献的工作精神堪称我们新人学习的榜样。【批注 2：口语化的表述方式，假象沟通对象就在眼前，用共情的方式与其进行沟通。】

为了更好地继承和发扬老干部的光荣传统，为国税事业贡献自己一份力量，我们

会努力熟悉工作融入工作。当然作为一名新加入国税队伍的年轻人，我们的工作经验与工作方法仍有所欠缺，还不能担负一些重大的工作任务，高效率地完成一些工作任务。

在平常的工作中，特别是在对老前辈们进行工作配合时，完成一些工作任务时，与老同志对我们的期望有所差距，一些前辈们为了我们更好地成长对我们提出了批评。对此，我们一定会虚心接受，认真反思，将老干部的批评作为动力，以更饱满的热情投入到工作中，扎根基层，认真地学习业务知识，不断地提高自己的工作能力，将工作做好。【批注 3：表明态度和决心，老同志的批评是对我们的鞭策和指导】

最后，请在座的各位前辈们相信我们的信心和能力，也请大家在以后的工作中继续严格要求，能够对我们新人的对工作上的问题不吝赐教。如果我们身上出现任何问题，也请各位前辈能及时批评指正，使我们能更好更快地成长，能早日为单位发展出力、为各位领导和前辈们分忧，谢谢。【批注 4：总结式结束语，沟通顺利完成】

（四）统筹类

测评要素：

应变应急能力

统筹兼顾能力

答题原则：

以人为本，公私分明

公事优先，私事在后；

紧急优先，不急在后；

统筹安排，不可偏废。

附录：效应原理拾萃

（一）手表定律

手表定律是指一个人有一只表时，可以知道现在是几点钟，而当他同时拥有两只表时却无法确定。两只表并不能告诉一个人更准确的时间，反而会让看表的人失去对准确时间的信心。

启示：

@每个人都不能同时挑选两种不同的行为准则或者价值观念，否则他的工作和生活必将陷入混乱。

@每个人在行动时都必须树立正确的目标，并朝着这个目标为之奋斗，不能设置两个不同的目标，左顾右盼，否则只会适得其反，得不偿失。如大学生在就业时必须结合自身特点，明确个人的职业方向，只有这样才能朝着这个方向，找寻到适合自己的就业岗位。

@在工作中，一个团队必须由一个指挥者统一来指导工作，保证大家行为方向一致，不能由两个指挥者同时指挥，否则将使这个团队或个人无所适从。

@这让我们想到行政管理中的多头管理问题，机构臃肿、职能交叉，必然会使工作处于无序的状态，不能高效地解决问题，遇到问题互相推诿，这正是职能部门不统一，职责划分不明确造成的无章可循的必然后果。

@这个定律告诉我们，对比和参照可以有助于我们追求事物的科学性和真实性，但是也告诉我们，当两个事物处于矛盾状态的时候，我们要善于请教他人，依据事实和真理，去辨别事物的真伪。在实际的生活中，当同事之间、领导之间的意见出现分歧的时候，我们要准确把握，根据实际情况，请教资深人士，向领导说明问题，并经过自己的辨别去判断事物。

（二）森林效应

一棵树如果孤零零地生长于荒郊，即使成活也多半是枯矮畸形；如果生长于森林丛中，则枝枝争抢雨露，棵棵竞取阳光，以致参天耸立郁郁葱葱。管理专家们将此现象称之为“森林效应”。

启示：

@这个效应，说明一个人只有在集体中经历竞争、淘汰、相互的比较和相互之间

的评价才能有助于个人的自我奋进，才能在激烈的社会竞争中利于不败之地。反之亦然。

@这个效应，让我想到，为了提高公务员队伍的整体素质和整体水平，那么就要完善相应的绩效考核机制，进行相应的评比，建立起良性的竞争关系，只有这样，才能让大家端正工作态度，投入工作热情，树立正确的思想，坚持不懈地努力工作。才能为国家打造一支高素质的干部队伍。企业中的管理亦是如此，有了规范的评比制度，才能激励员工努力工作。

（三）从众效应

是指当个体受到群体的影响（引导或施加的压力），会怀疑并改变自己的观点、判断和行为，朝着与群体大多数人一致的方向变化。也就是指：个体受到群体的影响而怀疑、改变自己的观点、判断和行为等，以和他人保持一致。也就是通常人们所说的“随大流”。

启示：

@这个效应，说明一个人在面对众多反对声音的时候，容易失去主见，失去自己的立场和原则，随波逐流。

@这个效应，从另一个角度可以规范人们接受良好行为的模式，有助于让人们形成良好的行为习惯，正所谓习惯决定性格，性格决定命运。

@从众效应，从一定层面上讲，也会致使一部分极具个性的人，由于立场不足，进而阻碍了其创新性和真理的发展与存在。

@积极的从众效应可以互相激励情绪，做出勇敢之举，有利于建立良好的社会氛围并使个体达到心理平衡，反之亦然。

@从众心理，会让我们发现有些人是表面服从，有些人是从心底里认可，这就充分说明了民主评议的重要性。

（四）青蛙效应

青蛙效应是指把一只青蛙扔进开水里，它因感受到巨大的痛苦便会用力一蹬，跃出水面，从而获得生存的机会。当把一只青蛙放在一盆温水里并逐渐加热时，由于青蛙已慢慢适应了那惬意的水温，所以当温度已升高到一定程度时，青蛙便再也没有力量跃出水面了。于是，青蛙便在舒适之中被烫死了。

启示：

@青蛙效应强调的便是“生于忧患，死于安乐”的道理。人天生就是有惰性的，总愿意安然现状，不到迫不得已多半不愿意去改变已有的生活。若一个人久久沉迷于这种无变化、安逸的生活时，就往往忽略了周遭环境的变化，当危机到来时就像那青蛙一样只能坐以待毙。

@青蛙效应也揭示了一个道理，就是凡事都是从量变到质变进行转变的一个过程。如人类在对自然环境进行破坏的时候，只感受到了利益带来的好处，却没有想到，我们在挑战环境，总有一天也会受到环境对我们人类的报复，沙漠化、气候变暖、能源枯竭等就是典型的例证。同样，这个道理也告诉我们很多领导干部，没有抵得住诱惑，在利益面前一次次妥协，但总有一日会发现回头已晚，最终等待他们的只能是法律的制裁。

（五）木桶原理

木桶原理是指一只木桶想盛满水，必须每块木板都一样平齐且无破损，如果这只桶的木板中有一块不齐或者某块木板下面有破洞，这只桶就无法盛满水。是说一只木桶能盛多少水，并不取决于最长的那块木板，而是取决于最短的那块木板。也可称为短板效应。一个木桶无论有多高，它盛水的高度取决于其中最低的那块木板。

启示：

@木桶原理告诉我们每个人都有自己的优势与劣势，我们要正确面对自己的优缺点。

@木桶原理告诉我们应该注重团队协作，就像一个木桶，如果有一块短板，那么水就会盛的很少，因此，如果我们的团队中，有一个人没有尽到全力，那么就不能把事情做好。

@木桶原理告诉我们要善于去帮助别人共同进步，只有整个团队的整体水平提高了，我们才能队伍整体的战斗力，才能把工作做到最佳状态。

（六）刺猬法则

两只困倦的刺猬，由于寒冷而拥在一起。可因为各自身上都长着刺，于是它们离开了一段距离，但又冷得受不了，于是凑到一起。几经折腾，两只刺猬终于找到一个合适的距离：既能互相获得对方的温暖而又不至于被扎。

启示：

@刺猬效应强调的就是人际交往中的“心理距离效应”。例如领导和下属、学生和老师、父母与子女等，只有保持良好的心理距离，才能够取得良好的交往效果。

（七）鲶鱼效应

挪威人喜欢吃沙丁鱼，尤其是活鱼。市场上活鱼的价格要比死鱼高许多。所以渔民总是千方百计地想办法让沙丁鱼活着回到渔港。可是虽然经过种种努力，绝大部分沙丁鱼还是在中途因窒息而死亡。但却有一条渔船总能让大部分沙丁鱼活着回到渔港。船长严格保守着秘密。直到船长去世，谜底才揭开。原来是船长在装满沙丁鱼的鱼槽里放进了一条以鱼为主要食物的鲶鱼。鲶鱼进入鱼槽后，由于环境陌生，便四处游动。沙丁鱼见了鲶鱼十分紧张，左冲右突，四处躲避，加速游动。这样沙丁鱼缺氧的问题就迎刃而解了，沙丁鱼也就不会死了。这样一来，一条条沙丁鱼欢蹦乱跳地回到了渔港。这就是著名的“鲶鱼效应”。

启示：

@故事中的“鲶鱼”让我想到了在当今社会中很多为了生存的年轻人。他们凭借自己的实力，努力奋斗，而恰恰是因为这样一群有志之士的加入，才让我们感觉到社会竞争越来越激烈，如果不努力学习，提升自己的能力，就会被社会所淘汰。

@故事中的“沙丁鱼”也让我想到了在社会竞争中感觉到压力的职业人，本来凭借自己的资质，丰富的经验和阅历，可以高枕无忧，安于现状。但是竞争无处不在，在竞争中有一个重要的法则就是优胜劣汰，当这些职业人意识到这一点，便会努力进取，提升自我，这也是竞争所带来的动力效应。

（八）破窗效应

破窗效应指的是，一个房子如果窗户破了，没有人去修补，隔不久，其它的窗户也会莫名其妙地被人打破；一面墙，如果出现一些涂鸦没有被清洗掉，很快的，墙上就布满了乱七八糟、不堪入目的东西；一个很干净的地方，人们不好意思丢垃圾，但是一旦地上有垃圾出现之后，人就会毫不犹豫地抛，丝毫不觉羞愧。

启示：

@破窗效应传递的是这样一个道理：任何一种不良现象的存在，都在传递着一种信息，这种信息会导致不良现象的无限扩展，同时必须高度警觉那些看起来是偶然的、

个别的、轻微的“过错”，如果对这种行为不闻不问、熟视无睹、反应迟钝或纠正不力，就会纵容更多的人“去打烂更多的窗户玻璃”，就极有可能演变成“千里之堤，溃于蚁穴”的恶果。就如刘备那句话，勿以善小而不为，勿以恶小而为之。

（九）投射效应

所谓投射效应是指以己度人，认为自己具有某种特性，他人也一定会有与自己相同的特性，把自己的感情、意志、特性投射到他人身上并强加于人的一种认知障碍。即在人际认知过程中，人们常常假设他人与自己具有相同的属性、爱好或倾向等，常常认为别人理所当然地知道自己心中的想法。

启示：

@投射效应的最大的启示就是感情投射，即认为别人的好恶与自己相同，把他人的特性硬纳入自己既定的框框中，按照自己的思维方式加以理解。比如，自己喜欢某一事物，跟他人谈论的话题总是离不开这件事，不管别人是不是感兴趣、能不能听进去。引不起别人共鸣，就认为是别人不给面子，或不理解自己。这是导致人际关系障碍的重大原因。因此我们在与人交往的时候，不能永远只从自己出发，要学会换位思考。

@这一效应的另一启示，便是认知缺乏客观性，比如，有的人对自己喜欢的人或事越来越喜欢，越看优点越多；对自己不喜欢的人或事越来越讨厌，越看缺点越多。因而表现出过分地赞扬和吹捧自己喜欢的人或事，过分地指责甚至中伤自己所厌恶的人或事。这种认为自己喜欢的人或事是美好的，自己讨厌的人或事是丑恶的。失去了人际沟通中认知的客观性，从而导致主观臆断并陷入偏见的泥潭。这不仅会对他人带来不公平，同时也会影响自己对事物的判断。

（十）蝴蝶效应

蝴蝶效应是指在一个动力系统中，初始条件下微小的变化能带动整个系统的长期的巨大的连锁反应。这是一种混沌现象。蝴蝶在热带轻轻扇动一下翅膀，遥远的国家就可能造成一场飓风。

启示：

@蝴蝶效应揭示了“细节决定成败”的重要道理。

@蝴蝶效应告诉我们要“防微杜渐”的忧患意识。

@蝴蝶效应强调的是一种关联性和联动性，指的就是“牵一发而动全身”的道理。

（十一）冰淇淋哲学

卖冰淇淋必须从冬天开始，因为冬天顾客少，会逼迫你降低成本，改善服务。如果能在冬天的逆境中生存，就再也不会害怕夏天的竞争。

启示：

@人生在世，不可能凡事都一帆风顺，难免要经历逆境与顺境。逆境与顺境是相对而言的，两者在一定条件下可以相互转化。逆境和顺境都是外因，但作用不同，取得同样的成就，当事者所付出的代价也不相同。在逆境中向目标前进，犹如逆水行舟，要付出更大的努力和更多的艰辛才可能成功。

@人生就是一个不断挑战的过程，不论处于何种境遇，都应该正视现实。每个人都可能时时与环境相宜，都会有遇到逆境的时候。当你无力改变环境时，就应该设法改变自己，使自己尽可能去适应环境。要不因顺境而固步自封和狂妄自满，不因逆境而一蹶不振和妥协丧志。境由心造，乐观的心态，是战胜逆境的精神动力；积极的行动，是走出逆境的有效途径。

（十二）蘑菇管理原理

蘑菇管理原理指的是蘑菇长在阴暗的角落，得不到阳光，也没有肥料，自生自灭，只有长到足够高的时候才开始被人关注，可此时它自己已经能够接受阳光了。

启示：

@蘑菇管理是大多数组织对待初入门者、初学者的一种管理方法。从传统的观念上讲，“蘑菇经历”是一件好事，它是人才蜕壳羽化前的一种磨炼，对人的意志和耐力的培养有促进作用。让初入门者当上一段时间的“蘑菇”，可以消除他们不切实际的幻想，从而使他们更加接近现实，更实际、更理性地思考问题和处理问题。

（十三）酒与污水定律

酒与污水定律是指，如果把一匙酒倒进一桶污水中，你得到的是一桶污水；如果把一匙污水倒进一桶酒中，你得到的还是一桶污水。

启示：

@在团队中，总难免会有污水，而污水又总会给团队带来各种各样的矛盾和冲突，这就要求团队领导者要掌握酒与污水的冲突与协调的技巧。酒和污水在一个团队中也

存在着相互博弈的过程。发现人才、善用人才，在人才大战中占得先机，是精明的领导者引领企业走向成功的重要砝码，而有效运用酒和污水定律，则是组织一个高效团队的最佳途径。一个优秀的领导者的一项带有根本性的任务，就是对团体中的人才加以指引和筛选，剔除具有破坏力“污水”，使合格者的力量指向同一目标，这就是人才的运作。

（十四）零和游戏

一个游戏无论几个人来玩，总有输家和赢家，赢家所赢的都是输家所输的，所以无论输赢多少，正负相抵，最后游戏的总和都为零，这就是零和游戏。

启示：

@发展是硬道理。人类在经历了经济高速增长、科技迅猛发展、全球经济一体化及日益严重的生态破坏、环境污染之后，可持续发展理论才逐渐浮出水面。零和游戏原理正在逐渐为“双赢”观念所取代，人们逐渐认识到“利己”而不“损人”才是最美好的结局。实践证明，通过有效合作，实现皆大欢喜的结局是可能的。

@领导者要善于跳出“零和”的圈子，寻找能够实现“双赢”的机遇和突破口，防止负面影响抵消正面成绩。批评下属如何才能做到使其接受而不抵触，发展经济如何才能做到不损害环境，开展竞争如何使自己胜出而不让对方受到伤害，这些都是每一个为官者应该仔细思考的问题。

（十五）磨合效应

在群体心理学中，人们把新组成的群体相互之间经过一段时间磨合而产生更加协调契合的现象，称之为磨合效应。这一效应来自于：新装机器通过一定时期的使用，把磨擦面上的加工痕迹磨光而变得更加密合的现象。这一现象在新的自行车、汽车等使用上都会发生，使用一段时间后，必须加以整合车辆，这样就更加磨合了。

启示：

@新组成的群体，其中每一个个体相互间都是陌生的，互不了解对方的特点，因而新的群体中难免会产生一些磕磕碰碰的事情。经过一段时间的磨擦冲突，相互间得到了了解，得到了谅解，并逐步适应了对方，也适应了新的群体。

@一个人到了新环境（年青人参加工作到新单位），就必须通过一定时间适应新环境，通过磨合使自己的工作作风、处事方式及性格，达到新环境（新单位）的要求。

■ 华图网校介绍

华图网校（V.HUATU.COM）于2007年3月由华图教育投资创立，是华图教育旗下的远程教育高端品牌。她专注于公职培训，目前拥有遍及全国各地500万注册用户，已成为公职类考生学习提高的专业门户网站。

华图网校是教育部中国远程教育理事单位。她拥有全球最尖端高清录播互动技术和国际领先的网络课程设计思想，融汇华图教育十余年公职辅导模块教学法，凭借强大师资力量与教学资源、利用教育与互联网的完美结合，真正为考生带来“乐享品质”的学习体验，通过“高效学习”成就品质人生。

华图网校课程丰富多元，涵盖公务员、事业单位、招警、法院、检察院、军转干、选调生、村官、政法干警、三支一扶、乡镇公务员、党政公选等热门考试、晋升及选拔。同时，华图网校坚持以人为本的原则，不断吸引清华、北大等高端人才加入经营管理，优化课程学习平台，提升用户体验，探索网络教育新技术和教学思想，力争为考生提供高效、个性、互动、智能的高品质课程和服务。

华图网校将秉承“以教育推动社会进步”的使命，加快网站国际化进程，打造全球一流的网络学习平台。

我们的使命：以教育推动社会进步

我们的愿景：德聚最优秀人才，仁就基业长青的教育机构

我们的价值观：诚信为根、质量为本、知难而进、开拓创新。

- 咨询电话：400-678-1009
- 听课网址：v.huatu.com（华图网校）