

公务员面试技巧：应变能力及情绪控制类问题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/489/2021_2022__E5_85_AC_E5_8A_A1_E5_91_98_E9_c26_489053.htm

一、概述 应变能力是指面对意外事件等压力，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。而自我情绪控制则是指在受到较大压力或处于不利的情况时，能保持稳定，恰到好处地表露自己的情感，冷静地处理各种事务，并约束自己行为反应的能力。应变能力和自我控制情绪能力往往是相辅相成的。在面对压力时，情绪不稳定，思维就容易混乱，就不容易迅速找到解决问题的办法；同样，如果不能马上找到解决问题的办法，则会使自己的情绪受到影响，导致自己的情绪不稳。对于公务员来说，应变能力和自我情绪控制能力是极其重要的。公务员在日常工作中常常会遇到一些预料不到的事，会遇到各种挫折，受到各种委屈。如果公务员没有较强的应变能力，较好的自我情绪控制，面对突发情况往往会手忙脚乱，不知如何处理，面对挫折便会垂头丧气，遭受委屈便会怨天尤人，使工作不能很好地开展。在公务员结构化面试中，这两种能力有时各自单独进行测试，有时则揉合在一起进行测试。无论采取什么方式，这两种能力都是必考的能力。

二、核心内容 应变能力和自我控制能力主要测试以下几个方面的内容：

1. 善于控制自己的情绪。面对突发情况和压力，情绪稳定，表情自然，不手忙脚乱。
2. 善于控制自己的行为。在不同的场合、不同的情况下，能保持始终如一，举止有度。
3. 善于解决问题。面对突发情况，能迅速找到解决办法，考虑周到细致，方

法合理有效。4. 思维性和秩序性。思维反应灵敏、积极，敏锐把握事件的潜在影响，有序应对突发情况。

三、试题类型

应变能力和自我情绪控制的能力往往是情境类题目、压力类题目，即向你描述一种情境，这种情境往往是一种较为尴尬的、两难的，由你在这种情况下迅速解决这种局面。近几年，出现了很多即兴类题目，让你在有限的时间内立刻做出反应，如演讲等。

各类型答题套路如下：

1. 情境类问题 这类题目没有固定的套路可言，考生在回答问题时掌握上面所说的答题原则，迅速找到解决办法即可，办法不必太多，一两个就可以了，但必须合理有效。
2. 编故事类问题 即兴编故事可以考查考生多方面的能力，因而这类题目被越来越多的部门或地区采用。有些地方将这类题目称为“串词”，其实并不恰当，串词往往与造句差不多，较为简单，并不能显现考生的能力。这类题目一般有三种表现形式：一种是给考生几个词，让考生用这几个词编一个故事；第二种是给考生一个词或一个句子，让考生编故事；第三种是给考生几个句子，让考生编一个故事。无论哪种形式，考生回答时应掌握如下要求：
 - (1) 尽量将词或句子当成关键词，如果不能，只求用上就可以了。如用“黄河、金融、地产、服务、起飞”五个词编个故事，如果考生实在无法将五个词作为关键词连接在一起，可以写为“黄河金融房地产服务公司……起飞……”，然后再去增加故事情节，这样编也未尝不可。
 - (2) 掌握故事的基本要素。一篇故事最基本的要素包括时间、地点、人物、起因、经过、结果等要素，没有这些要素形不成一个故事，只能是造句。
 - (3) 充分展现主要要素。除了故事的基本六要素外，故事最重要的是无形要素，即主题、情节、情感。表达不

出好的主题，没有引人入胜的情节，缺少丰富的情感，故事也不成为故事，只能是流水账。(4)应是正确的故事。正确的故事首先是符合伦理道德；其次是语言运用正确；再次是情节要合乎情理。(5)答题思路是：看到题目，大致选择素材；根据故事的基本六要素，搭建基本框架；根据素材，提炼主题，酝酿感情，编织情节；合理运用语言，流利作答。

3. 演讲类题目 这类型的题目出得也较多，一般有几种形式，一种是给考生一个观点，让考生即兴演讲；另一种是根据前面的考题提供的素材进行演讲，各考题之间是相关联的，这类题目在广东省2005年的试题中出现得较多。这类题目的答题要求为：(1)观点鲜明，内容具有鼓动性，情感充沛，语言具有煽动性。(2)短小精悍，逻辑严密，语言流畅，通俗易懂。(3)以讲为主，辅之以演，注重语言的轻重缓急、抑扬顿挫。

四、应对建议 (1)功夫在平时，平时要多读书，多看《演讲与口才》、辩论比赛等内容，多看电视中的访谈类节目及各种晚会，注意主持人的技巧。(2)有意识地进行训练，多在众人面前讲话，课堂上主动发言，就某一问题与同学进行辩论，多参与学校组织的各种活动，在活动中体会各种意外情况的处理。

五、试题举例及分析 1. 你与同事一同完成一项任务，因为同事的原因导致了很大失误，领导在总结会上当众批评了你，却没有批评同事，你该怎么办？ 试题分析：情境类问题。考查考生的自我情绪控制能力。考生应沉稳、不激动，结合自己及当时的实际情况，找出领导批评的原因，然后，做出适当的反应。

考生回答实录一：(总体评分：差) 首先，我觉得很委屈，领导怎么能不经过调查了解就批评我呢？其次，我会马上向领导指出来，告诉领导不是因为我的原

因造成的，让领导了解情况。考官对考生回答实录一的评析：考生控制不住自己的情绪，马上反驳肯定会造成不愉快的结果。考生回答实录二：(总体评分：差) 第一，我会觉得很委屈。领导批评自己毕竟不是好事。第二，会后，我会在合适的时机告诉领导，让领导了解事情的原委，求得领导的谅解。考官对考生回答实录二的评析：考生能控制自己的情绪，但并没有找寻原因。虽然是同事的责任但两个人一起工作，同事的原因也有自己的责任。考生回答实录三：(总体评分：好) 第一，我会觉得很委屈。毕竟不是自己的原因造成的，被领导无端批评，心里肯定不好受。第二，我会虚心接受。毕竟这项工作是我们两个人共同完成的，同事的失误也因为没有起到监督和帮助的责任，应该受到批评。第三，我会正确对待领导的批评。领导之所以批评我而不批评同事，可能是因为不了解情况，也可能是因为对我的重点培养，也可能是借机针对我的。如果是因为不了解情况，我会找个适当的时机告诉领导整个事情的原委，让领导了解情况；如果是对我的重点培养，特意要求比别人严格，我会在下阶段工作中更加严格要求自己；如果是因为领导借机针对我，我会在以后的工作中加强与领导的沟通，让领导多了解我，努力改变这种状况。考官对考生回答实录三的评析：考生能控制自己的情绪，有充分的自信心，能够积极找寻原因并积极应对。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com