

四步化解公务员面试应急类面试题“无话可说”困局
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022__E5_9B_9B_E6_AD_A5_E5_8C_96_E8_c26_647627.htm 公务员面试中应急类面试题考查考生在突发紧急情况，通过沟通、协调来解决问题能力。如“有村民因为土地纠纷发生械斗，而且形势越来越危急，作为村支书你应该怎么办？”，此面试题需要考生对矛盾的双方以及相关的其他主体进行沟通、协调，来化解矛盾，解决问题。很多考生遇到此类问题时不知如何入手，似乎所有的方法都有明显漏洞，导致作答时出现逻辑混乱、考虑片面甚至无话可说的局面。那么如何来解读这一局面？公务员面试辅导专家陶昶安分“找主体，控局面，化矛盾、解问题，总结”四大步回答了这一问题。要想在公务员面试应急类面试题得高分，建议考生注意以下几个方面：第一，找到题中涉及的全部主体。问题的出现，往往会涉及几方面的主体，如果考生忽略了任何一方，会使问题很难得到真正地解决，很难自圆其说，造成心理恐慌；另外，会给考官留下分析不够全面、客观的印象，所以要想答好应急类面试题，首先应该把试题涉及到的主体尽可能地找全，然后在回答问题时，把每一位主体都涉及到，这样才能从总体上形成作答思路。第二，表现自己镇静的心态，迅速控制局面。凡是遇到应急类面试题，考生必须先向考官表明自己良好的心态（保持镇静，不能慌手慌脚等），然后站在一个全局的高度，疏导各方情绪，迅速掌控局势，防止事态进一步恶化。考生一定要记住，这时候采取措施来缓解矛盾，千万不能激化矛盾。如果出现人员受伤等情况，一定要先救人。第三，

通过分化等技巧、手段，各个突破，再一起沟通，解决问题。局面得到初步控制以后，先与矛盾各方分开交谈沟通，找到问题的根本原因，这时候考生可以假设几种可能的原因来阐述；然后综合各方意见，让相关主体坐在一起进行沟通，考生仍然扮演主导，根据掌握的事件情况，提出让各方都接受的意见，从中进行协调，最终让问题得到解决。若出现受伤等情况，一定要做好后续工作。最后，考生可对该事件进行总结，一方面吸取教训，避免以后类似事件的发生；另一方面，从这次事件中总结出经验，提升自身能力。关于这四步技巧的运用，陶昶安老师将通过试题进行实例讲解，具体见下文。

【例】你正在主持一个会议，意见对立的双方由争辩发展到恶语相向，你怎么办？

【答题思路】（1）在会议上两派发生争执，作为会议主持人，我建议大家安静或者休会半小时，等大家能平心静气，我再次阐述会议的目的，是解决问题而不是争执，向双方说明会议室为大家提供一个解决问题的平台，大家都是为了解决问题，达成大家都能接受的方案，那么大家都要避免冲突，平心静气地摆事实讲道理，以便解决问题。（2）局面稳定以后，再次让各方分别陈述自己的观点、阐述理由、提出意见，然后综合在一起，让大家举手表决，采用少数服从多数的规则，得出最终的结果，最后对各方表达谢意。在整个过程中，我会自己或者安排记录员把整个会议的过程和结果记录在案。（3）会议结束以后，针对本次会议情况作出总结。

相关推荐：2010年国家公务员考试面试指导专题 从面试考官的角度看2010年国考面试 2010年国考面试名言警句系列之知识理解篇 2010年公务员考试面试必备：部分招录单位职责汇总 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