

应急应变的常见五类情形

应急应变是面试中的必考题型，考查考生对于突发事件的处理能力。我们把近几年的应急应变题进行汇总分类，可以发现应急应变题大体可分为5类，具体如下。

一、机关办公室情形。在机关办公室工作，遇到的突发事件往往是一些小事，例如，领导要发言，发现发言稿没带，怎么办？领导要讲话，发现幻灯片无法播放，怎么办？作为下属，遇到这些情况如何处理？再比如，你负责的一场讲座正在进行，音响设备突然出故障，怎么办？这些都是工作中常见的问题，此类问题的解决宗旨是尽量保证既定目标的完成，答题时可以使用层层假设法和要素调换法。比如，发现幻灯片无法播放，可以假设原因，比如是电脑问题还是幻灯片问题，根据不同情况找出相应解决对策。注意在假设原因时，要假设有利情况，不要“挖坑埋自己”。

二、群众闹事情形。群众闹事，在基层工作中很常见。比如你是某大厅办事人员，群众因为不满，来大厅闹事，你如何处理？这种情况处理起来有些棘手，一旦处理不当，对于政府部门的公信力等都会造成不良影响，因此解决此类问题要谨慎。解决这类问题的宗旨是对群众晓之以理，动之以情，导之以行，通过沟通，消除群众的不满，重塑对政府单位的信任。遇到此类问题，先要安抚群众情绪，再询问情况，最后予以解决，注意不要引发媒体或网民的片面舆论。

三、执法受阻情形。这类题主要集中在公检法和城市综合管理等岗位的考题中。比如你是城管，有人违法摆摊，你依法处罚，小贩不接受，和你又吵又闹，怎么办？遇到这类情形，注意尽量不要发生冲突，避免“暴力执法”，尽量“柔性执法”。首先要亮明身份，讲清楚执法依据，让对方配合，如果对方始终不配合，要先警告，警告无效再依法采取其他措施。执法过程中尤其注意不要造成负面舆论。

四、舆情应对情形。例如，网上突然有人对你单位进行造谣，造成不良影响，怎么办？遇到此类情形，先了解情况，快速澄清事实，控制谣言的再度传播，删除不良信息。接下来调查事情原委，追究相关人责任，向媒体进行公示。这类题目的答题原则是先控制舆情，再调查真相。

五、公共安全情形。例如，有人举报学校食堂不卫生，很多人吃完后不舒服，出现食物中毒现象，怎么办？这种情形，必须遵循以人为本的原则，无论是否有中毒迹象，只要是在食堂吃过饭的人，都要去检查，之后再处理。

上述五种情况基本概括了应急应变的全部情形，只要大家多加总结，多做练习，该题型一定能尽快掌握。