

结构化面试的作答逻辑结构

一、“负面社会现象型题”的作答逻辑结构

负面社会现象型题是结构化面试中的基本题型,绝大多数省市的公务员面试均会涉及此类型题目。

通过面对面授课的经验来看,绝大多数考生通过培训可以答出一些内容。但是,其作答的内容大同小异,没有新意可言。为了使考生能够在此类型题目上有所突破,本部分内容将立足于本书第二章的“负面社会现象型题的分析方法”中的知识,全面讲解负面社会现象型题的作答逻辑结构。

负面社会现象型题中包含一个典型的负面案例,这个案例有着很明显的缺点或不足,主要体现为理应怎样但没有怎样,应该怎样但事实相反。

负面社会现象型题主要考查考生提出问题、分析问题和解决问题的能力。题干中包含的负面案例必然有其危害,既然会产生危害,那么必须分析出负面现象产生的原因,然后再根据原因提出对策。这便是解答负面社会现象型题的基本思路。

(一) 案例分析

【案例】

共享单车的出现给人们带来了便利的同时,也出现了共享单车乱摆乱放、影响了正常的交通秩序等情况。对此,请谈谈你的看法。

【分析】

以下是一名高分考生的作答范例。

第一步：背景铺垫

各位考官：随着互联网技术的不断发展,共享单车这一依托于互联网应用的新生事物正在改变着我们的出行方式。共享单车在方便我们每一名市民出行的同时也极大地降低了我们的出行成本,实现了绿色出行。

第二步：列举现象

然而,共享单车在给我们带来便利的同时,也出现了一些不容忽视的现象,比如,共享单车乱停乱放占用道路资源,影响了交通秩序;共享单车遭人为破坏现象严重等。

第三步：透过现象看本质

透过这一系列现象,可以看到的是共享单车的制度不健全、管理不到位以及人们道德素养低下的本质。

第四步：分析原因

造成共享单车出现诸多问题的原因主要有三点：一是共享单车的有关管理制度不完善、不健全；二是提供共享单车服务的企业对共享单车的管理不到位；三是人们的道德素养低下,没有养成文明用车的好习惯。

第五步：由原因过渡到对策

为了使共享单车能够成为城市的一道亮丽风景线,能够真正缓解城市沉重的交通压力、解决人们绿色出行的问题,我提出以下建议。

第六步：提出对策

首先,共享单车的行政主管部门必须制定相关的管理制度。要深入调研,了解共享单车目前存在的各种问题,在广泛征求意见的基础上出台相关规定,对共享单车企业的单车投放量、单车维护与管理做出详细的规定。

其次,提供共享单车服务的企业必须承担起管理共享单车的责任。要积极地与有关部门协调,为共享单车划定停放区域。同时,还要投入人力和物力对一些集中停放的区域进行清理,保证正常的交通秩序。

最后,也是最重要的,就是要加快推动共享单车信用体系建设。一方面,提供共享单车服务的企业要研发新技术,将每一位用户的用车行为记录在系统中。对于那些恶意损害、占用共享单车以及乱停乱放单车的用户予以详细记录。另一方面,要广泛宣传,将“文明用车、文明出行”的理念传递给每一位用户。

第七步：总结升华

总之,只有在加强共享单车管理的同时提高群众的素养,才能使共享单车这一新生事物真正服务每一位出行者,为城市节能减排、群众绿色出行奉献出一份力量。

上面的内容是一道真题和考生作答的范例。事实上,好的结构化面试答案内容大体相同。本题的答案特征如下。

1. 答案的主干有七部分内容

这七部分内容分别是背景铺垫、列举现象、透过现象看本质、分析原因、由原因过渡到对策、提出对策和总结升华。以上七部分内容层层深入,体现了答题人严谨的思维逻辑性。

2. 答案的“原因”和“对策”均一一对应

本题的原因和对策一一对应,其作答逻辑结构完整、严谨。考虑到结构化面试的时间约束,本题的原因分析部分非常简洁,每条原因只有一条高度精练的概括句。而对策部分的陈述则非常充实,每条对策都是以一条高度精练的概括句开始,然后详细展开说明。

(二) “负面社会现象型题”的作答要求及作答逻辑结构

通过前面的案例分析可知,考生作答一道负面社会现象型题所包含的内容必须有背景

铺垫、列举现象、透过现象看本质、分析原因、由原因过渡到对策、提出对策和总结升华。

1. 背景铺垫

什么是背景铺垫？

背景是指对人物、事件起作用的历史情况或现实环境。

铺垫是指有意识地为后续陈述的话题做好准备，使听者形成合理的认知结构。

负面社会现象型题的背景铺垫主要是引用正面的内容。在作答负面社会现象型题时所进行的背景铺垫属于对比性铺垫（即：背景铺垫陈述正面的内容，背景铺垫的内容之后引入负面的话题），其目的主要是为了引出负面的话题，引发听者的思考。

比如，上面的案例中，背景铺垫部分首先分析了互联网和共享单车为人们带来的便利，接着话锋一转，将话题引到了共享单车所带来的一系列负面影响上来。

在此，推荐考生在作答负面社会现象型题时采用“转折型”开头。转折前面进行背景铺垫，主要引用正面的内容。而转折后面的内容主要列举负面社会现象。

2. 列举现象

“列举现象”是作答一道负面社会现象型题较为基础的一个步骤。这里所谈到的现象，既可以是题干中已经给出的，又可以是考生紧紧围绕着题干陈述所列举出自己积累的负面现象。列举现象将为下一步的“透过现象看本质”提供必要的依据。

3. 透过现象看本质

一名合格的公职人员，在想问题、办事情的时候绝不是仅仅局限于现象，必须抓住隐藏在现象背后的本质所在。解决了本质的问题相当于解决了多个负面的现象，而解决了一个负面现象不等于能够解决多个相关的负面现象。关于如何透过现象看本质，已经在本书第二章中进行了详细讲解，请参考相关内容。

4. 分析原因

此处的“分析原因”指的是分析本质问题所产生的原因。通常情况下，推荐各位考生分析3~5条原因即可。如果原因分析少于3条，无论是从作答时间还是从作答内容的完整性来看，都不符合要求。而如果原因分析多于5条，那么作答时间超时的可能性则非常大。即便没有超过总时长，也会给其他题目的作答带来很大的影响。

5. 由原因过渡到对策

很多考生在作答结构化面试题目时没有摆脱“学生腔”，由原因过渡到对策通常会说“根据以上原因提出以下对策……”或者是“现在提出对策如下”等。

建议考生采用“目的型”状语从句来实现由原因过渡到对策。具体的句式是：为了……，我们必须采取有效措施。

6. 提出对策

“提出对策”是作答负面社会现象型题最为关键的一步。考生需要在此步骤做到的是：

①根据原因提出对策；②对策必须包含一条高度精练的概括句,然后再展开说明；③对策必须具有被执行的可能性。

7. 总结升华

“总结升华”是对整道题目的进一步升华。考生需要根据题目的具体情况,结合党的方针、宗旨和国家的政策对存在的问题提出更高的要求。具体如何“总结升华”,我们将结合历年真题,针对不同的题目深入讲解。

根据上面的讲解,总结出作答“负面社会现象型题”的逻辑结构如下。

(1) 背景铺垫。

主要陈述与题干有关的、正面的内容,为下一步列举负面的现象做好铺垫。

(2) 列举现象。

需要通过转折关联词“然而”或“可是”转折到列举负面社会现象。通过列举负面社会现象,来唤起听者(考官)的深思。

(3) 透过现象看本质。

必须找到产生负面社会现象的本质所在。可以采用“透过这一系列现象,我们看到的是……本质”这一句式作答。

(4) 分析本质问题产生的原因。

需要分析引发本质问题的原因所在。要利用“职能(责)分析法”分析出导致本质问题产生的3~5条原因。

具体作答可以采用以下句式。

造成这一问题的原因主要有三点:一是(概括性的原因句)……是根本原因;二是(概括性的原因句)……是主要原因;三是(概括性的原因句)……是原因之一(注意:省略号处需陈述具体的原因)。

(5) 承接原因并过渡到对策。

此部分是一个过渡句,主要的目的是使“原因分析”平滑过渡到“提出对策”。可以采用“为了……,我们必须采取有效措施”作答(注意:省略号处需陈述具体的目的)。

(6) 提出对策

需要根据第(4)步分析出的原因来提出对策,即有几条原因便有几条对策。

具体作答可以采用以下句式。

首先,(概括性的对策句)……。……(展开详细说明对策);其次,(概括性的对策句)……。……(展开详细说明对策);再次,(概括性的对策句)……。……(展开详细说明对策);最后,也是最重要的,(概括性的对策句)……。……(展开详细说明对策)。

(7) 总结升华。

负面社会现象型题的总结升华,相当于针对解决题干中的本质问题提出更高的要求。请考生参考本书的真题精讲相关内容,学会“总结升华”的方法。

二、“正面社会现象型题”的作答逻辑结构

与负面社会现象型题相比较,正面社会现象型题的难度要大很多。道理很简单,当我们评价一个负面社会现象的时候,可以寻找到其不足之处,分析其不足之处产生的原因并

根据原因提出对策。简单地讲,负面社会现象型题基于其本身存在的问题,让我们有话可说。

而正面社会现象本身并不存在问题,这使得我们无法从“发现问题——分析原因——提出对策”的角度来思考、作答。因此,针对正面社会现象型题有必要探讨一种全新的作答思维体系。

(一) 案例分析

【案例】

为了缓解我国目前面临的“看病难”问题,某市实施医疗改革,计划全面施行“取消三级医院门诊,一、二级医院转诊”制度,对此你怎么看?

【分析】

以下是一名高分考生的作答范例。

第一步:背景铺垫

各位考官:我国是一个人口大国,更是一个人口老龄化程度比较严重的国家。近些年来,随着老年人口绝对数量的不断增加,我国逐步进入了老龄社会。与之伴随而来的是我国目前面临的“看病难”问题。

第二步:分析积极意义

某市为缓解“看病难”问题实施医疗改革,计划全面施行“取消三级医院门诊,一、二级医院转诊”制度。实施这一制度具有多方面的积极意义:一方面有利于缓解三级医院沉重的门诊压力,为三级医院进行科学研究、攻克疑难杂症提供有效的精力和时间保障;另一方面有利于推进该市医疗改革的进程,缓解“看病难”问题。

第三步:过渡到对策

为了使这一制度能够真正发挥其应有的作用,使该市的“看病难”问题能够得到有效缓解,我提出以下建议。

第四步:提出对策

首先,必须加大对基层医院的投资力度。要由国家卫生健康委员会牵头,做好该市基层医院的摸底调查工作。针对医疗设备落后、住院条件较差的医院予以政策和资金的支持,切实提高一、二级医院的硬件水平。

其次,必须建立基层医院的人才培养制度。要为每一所基层医院指定一所三级医院作为技术协作医院,解决基层医院遇到的技术难题。同时,还要建立基层医院医生进修制度,让基层医院的医生定期去上级医院培训,尽最大可能地提高基层医院的技术水平。

再次,必须降低基层医院的诊疗费用。要通过财政补贴、提高医疗保险报销比例等多方面入手,降低群众在基层医院的看病费用。

最后,也是最重要的,必须完善基层医院转诊制度。要针对不同的病情和基层医院的实际诊疗水平完善转诊制度,特别是针对一些重大疾病,应该由三级医院开辟救治病人的“绿色通道”,为抢救危重病人争取宝贵的时间。