

沟通协调：如何安抚村民

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 7月14日

【题干】你是某村扶贫干部，现在有一位非贫困户找到你，反映某村民收入比他还多1元，但却被评为贫困户，请问你怎么安抚他？

沟通协调：如何安抚村民

来自公务员面试通关资料

00:0002:27



【专注面试工作室解析】

各位考官，面对群众对贫困户划定工作的质疑，我既要解疑释惑，让其放下心结，又要理解鼓励，引导其积极致富。具体来说，可以从以下几点做好安抚工作：

第一，对其情绪表示理解，拉近心理距离。做好对群沟通要掌握方法，尊重对方的利益诉求，切忌居高临下，显示出不耐烦的情绪。感觉收入差距相差不大却不能享受扶贫政策，产生不满情绪是情理之中的事情，我会对其疑虑表示理解，让群众感觉到我们重视他的意见。

第二，解疑释惑，阐明贫困户识别标准。精准识别是做好扶贫工作的前提，面对群众质疑，我会尽力让其理解扶贫政策，消除疑虑。比如，可以向其进一步阐述扶贫政策，讲明我们前期的精准识别调研数据。一方面，扶贫资金有限，要把好钢用在刀刃上，就要选择综合情况更贫困的家庭作为扶助对象，不能任意扩大扶贫范围；另一方面，贫困户识别标准是一系列综合指标，不能只看收入的些微差别。比如抚养压力，劳动力数量，住房条件，资产情况，有无患病家属等等都要予以考量。为了保证选取公平，我们前期通过入户摸排和多方走访，听取村民意见才最终产生了扶贫名单，可以摆数据，讲事实，让其了解其质疑对象的综合情况，努力消除群众疑虑。

第三，出谋划策，鼓励其积极致富。要让群众认识到，政府的辅助支持是一时的，要想真正实现脱贫致富，关键还是要自己努力作为。同时，对于一些“准贫困户”，我们也会把一些政府的帮扶举措落实到位，本着“一户一策”的原则，结合其自身情况，在致富项目培训等方面予以帮助扶持，鼓励其通过自身努力积极脱贫致富。

【江哥点评】对于此类沟通劝说类题目，考生也可以尝试以部分情景模拟的方式处理解决。是否适合情景模拟要符合以下标准：1.沟通对象单一；2.矛盾问题具体；3.能够通过现场沟通一次性解决。同时需要注意，由于题干没有要求情景模拟，考生要稍作铺垫，引导自然，不要突兀地一上来就情景模拟。比如可以这么开头：“各位考官，面对群众对贫困户划定工作的质疑，我既要解疑释惑，让其放下心结，又要理解鼓励，引导其积极致富。比如说，我会这样和他沟通：老张……”考生可以以这种方式，通过合理想象，自己模拟试答一下。