

公务员考试面试题分类评析：人际沟通能力-公务员考试 PDF
转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/250/2021_2022__E5_85_AC_E5_8A_A1_E5_91_98_E8_c26_250810.htm 第三节 人际沟通能力

类一、面试中的虚拟人际关系 人际感、态度、思想、观点的交流，建立良好协作关系的能力。公务员在实际工作中，要与多方面的人打交道，能否具有较强的社交能力和沟通能力，对于工作的顺利开展有着直接影响。因此，在公务员面试中，可能要通过以下几个方面虚拟人际关系考查考生的的人际沟通能力：

- 1.与领导的沟通 公务员与领导的关系，从体制上职务上说是工作关系、主辅关系；从组织上说，两者是上下级关系，即领导与被领导的关系。要与领导做好有效地沟通，就要做到以下几点：(1)精明强干，善于办公、办文、办事；(2)诚实而不做假弄权；意见而不以正确者自居；(4)公正无私，不搬弄是非；(5)谦虚谨慎，不傲上凌下；(6)受到批评而能不急不怨；(7)办事取得共同语言。
- 2.与群众的沟通 效沟通，最关键的就是要处理好与群众的关系，把自己看成是人民的和领导接待群众，解答问题，又不能以机关代表自居。和群众打交道应热情、谦虚、平易近人，决不众的愿望、群众的问题，如实向领导汇报。
- 3.与同事的沟通 公务员要有与同事和睦相处的能力。大家在一起工作，彼此能够和睦相处，形成和谐一致、心情舒畅的环境是非常重要的。在这个群体中，每个人有主动承担繁重工作的精神，而且不能自我夸耀；要善于发现别人的长处、优点，不苛求别人；不计较个人得失，有忍让精神。
- 4.与其他单位的沟通 一个机关单位在社会上不是孤立存在的；它必然要与左邻右观学习，交

流经验。在同各兄弟单位交往中应做到以下几点：(1)要熟悉兄弟单位主要领导和中层干部的基本情况，如姓名、年龄、性格、特长、能力、爱好等，初次交往，即能排除陌生感，增加亲切感。(2)社会交往中，要保持良好的精神状态，彬彬有礼，落落大方，态度不卑不亢。(3)接待兄弟单位的来人来访，要热情、周到，注意迎送礼节，讲究说话艺术，措词恰当，态度诚恳。(4)交往中如发生意见分歧，能耐心听取对方的陈述，然后抓住关键，据理分析，求同存异，协商解决，不可出于本位，态度粗暴，损伤友好关系。(5)要有真诚协助兄弟单位解决困难的精神，而且不附加任何个人条件；寻求兄弟单位支援时要看对方条件是否许可，不强人所难。交往中，必须坚持原则，反对一切不正之风。在面试中，考官通过提问一些特定的问题，来测定考生的社会交往能力和沟通能力。

二、人际沟通的原则

1.互酬原则。

人际交往中，人与人之间的关系是相互的，其行为具有互酬性。彼此有所施，也有所受。互酬不仅包括物质内容，也包括精神和情感方面的内容。例如，一对情人订立盟约，发誓彼此相爱，互相支持，使双方都得到了心理满足，这就是一种互酬。在交往中，应该常常想到“给予”而不是“索取”。相反，如果取而不酬，就会失去朋友。

2.自我袒露原则。

个人把自我向别人敞开比死死关闭更能使人满足，并且这种好的感觉也会感染自我暴露的对象。比如，某人犯有某种错误，他能主动地告诉交往的对象，这样会博得对方的好感，对方往往愿意帮助他摆脱困境。

3.真诚评价原则。

人们在相互交往过程中，免不了要互相议论，互相评价。而评价水平的高低，取决于评价者是否真诚和符合实际。在评价别人时，要求真诚，实事

求是。人们厌恶口是心非、阳奉阴违的人。更讨厌那些无中生有、嫉妒诽谤的人。与人为善，开诚布公，被视为交际的美德。人们都有这种体会，对他人的评价是由好感、反感等情感引出的。好感、反感是一种情绪定势，影响这种情绪定势的重要因素就是双方交往的态度。因此，一般强调对人评价的态度要诚恳，情感要真挚。

4. 互利性原则。

要解决人际关系不协调的这种矛盾，就要采用互利性原则。“互利”就是矛盾双方都能接受调节，都认为调节对双方有利。经协调，关系和好。由人际关系协调的表现人们知道，人与人之间的交往，首先是由于共同活动而引起的。共同活动是交往的前提，离开了共同活动，就谈不上交往。其次，交往的实质是人与人之间不同形式的接触。接触中了解别人，也让别人了解自己。人们在共同活动中的接触，是为了达到心理上的相互影响，而心理上相互影响是极其复杂的。一般说，人际关系协调，大致有以下几点表现：

- (1) 交往频率高。一般来说，交往次数 真诚=关系良好。
- (2) 信息沟通。人际关系协调，必须信息沟通流畅，而且交流的出发点是“对等”的。无论双方其他条件如何相称，若信息的质、量“不对等”，信息沟通便无法进行。用流行的话说，叫做“缺乏共同语言”。
- (3) 心理情意浓厚。交往双方在感情上相互影响，在意志上相互作用，能使交流双方的互相影响进入心理的深层。它不只是信息的交流，而且伴随情绪的感染和共鸣，使人们愿意拿出心灵深处的东西进行相互“交换”。
- (4) 互补性吸引。人类行为的源泉是需要。通过交往获得所缺的东西，把自己的优势扩散，使对方获得满足。真正良好的人际关系，既非单纯的索取，也非单纯的奉献，而是相互满足的互惠关系，互补

性吸引是最强的人际吸引力，这种吸引力有两方面的表现，一是个性特征的互补，称为个性吸引；二是需要的满足，称为相互需要的吸引。(5)关系和谐。和谐的人际关系对双方的交流活动一对起着积极的推动作用。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