

2008年公务员面试实战技巧：人际交往问题 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/489/2021_2022_2008_E5_B9_B4_E5_85_AC_c26_489051.htm

能够在竞争激烈的国家机关公务员考试中，顺利的通过笔试并迈入面试考场的考生，都可谓“鲤鱼跳龙门”后的胜利者、幸运者，艰难的闯过充满荆棘的国考笔试大关，在距离自己梦寐以求的工作仅一步之遥时，谁也不想在最后一刻输掉面试，成为他人成功的垫脚石。

一、概述 在现实生活中，每个人都不是一座孤岛，我们每个人总是处于一定的社会关系中，都要同各种各样的关系打交道。如何处理各种各样的关系，需要一定的技巧，凡是处理关系好的人，往往会取得成功。卡内基曾说过：“一个人的成功，只有15%是由于他的专业技术，而85%则要靠人际关系和他的做人处世能力”。对于公务员来说，也是如此。公务员工作涉及面广，要同各方面的人打交道，是否具有较好的人际交往意识和沟通能力，直接影响到公务员的工作能否顺利开展。 公务员所对应的各种关系主要有以下几个方面：

1. 与本单位的关系 人与单位的关系是纯洁的、紧密的，而且是互惠互利的。人从属于单位，受单位约束；人创造单位，把握着单位的发展；人全身心地投入到单位的工作当中，单位才会蓬勃向上，个人才会得到更好的发展。
2. 与领导的关系 从性质上说，个人与领导是工作关系，是同事关系、主辅关系；从组织上说，个人与领导是上下级关系，是领导和被领导的关系；从政治上说，个人与领导政治上一律平等，是一种同志关系。不同的领导有不同的风格，个人如何与领导做好沟通协调，关系到工作是否能顺利开展。
3. 与同事的关

系 公务员一天工作几个小时，有时还要加班加点，同事关系成为了最主要的关系。同事之间是朋友，是伙伴，是竞争对手，一个好的同事环境会使工作得以较好完成，一个差的同事环境只能是互相制约。

4 与群众的关系

这是公务员要面对的最重要的关系。公务员的所有工作都是围绕为人民群众服务的，如何同群众打交道，如何为群众服务，关系到公务员能否完成工作职责。

二、核心内容

1. 人际交往的主动性与合作性。
2. 能否理解组织中权属的关系(包括权限、服从、监督纪律等意识)。
3. 人际间的适应性。
4. 人际间沟通的有效性。
5. 处理人际关系的原则性与灵活性。

三、击破点

从近几年各地的面试题看，人际交往的意识与技巧主要采取的是情境模拟类型问题，也就是将考生放在一个模拟的复杂环境里，让考生处理其中的人际沟通问题。最常用的方式是把考生置于一个两难境地，让考生置身事内进行解决(如领导安排与你有矛盾的一个同事和你一起去出差，你该怎么办)。大多时候不是单一的一种关系，往往是几种关系纠缠在一起，让考生去处理，如：你工作很努力，取得了不少成绩，领导很赏识你，经常安排你做职责以外的事，引起同事的不满，你该怎么办。根据沟通对象的不同，近几年主要有以下几类题目：

1. 与本单位关系类问题 这类题目一般不多，而且往往与求职动机相联系，如：如果你被录取了，到单位后你发现与你所期望的有很大差距，你会怎么办?这类题目的答题套路为：
 - (1) 摆正心态，正确对待(你是去工作的，不是去当领导或去拯救单位的)。
 - (2) 适应单位，尊重单位(只有你适应环境，不可能让环境适应你)。
 - (3) 认真学习，积极工作(你对单位的态度就是单位对你的态度)。
 - (4) 无法适应，立刻走人(不能相融，离

开是最好的选择)。 2. 与领导关系类问题 这类题目出得最多，而且表现形式较多：(1)涉及与领导的意见相左：如你有一个好的计划，领导不同意，你该怎么办？(2)领导的提拔培养：如你的工作能力很强，同事也很支持，但领导却提拔了比你能力低的人，你该怎么办？(3)领导的工作安排：如领导安排你做一项很紧急的任务，还没完成的时候又安排你另外一项紧急任务，你该怎么办？(4)各级领导的意见相左：如你的科长和副科长因为一个计划产生了分歧，都想说服你站在自己一边，你该怎么办？(5)领导能力的高低：如你被录取了，你发现你的领导能力较低，还不如你，你会怎么做？(6)领导的工作方法：如你单位的领导是一个独断专横的人，听不得不同意见，你该如何与他相处？本类题目的主要套路为：(1)摆正位置，明确自己，角色定位(千万别忘记你是下属，权属不分，工作肯定乱套)。(2)检讨自己，主动沟通，展示才华(不要等着领导找你，你要主动与领导沟通)。(3)尊重而不崇拜，补台而不拆台(领导能力高低与你无关，你是参谋和助手)。(4)服从而不盲从，是非原则要分清(有意见可保留，命令要执行，错误的可找上级组织)。(5)以工作为重，荣辱不在一时一事(正确对待提拔和培养，最终还是靠工作)。(6)时机恰当，方法委婉，说理充分(足够的理由、恰当的时机、适合的方法才会让人接受)。

3. 与同事关系类问题 这类题目出得也较多，表现形式也较多，主要是围绕同事之间的矛盾。(1)如领导安排你和与你有矛盾的同事一起出差，你该怎么办？(2)同事与领导之间的关系：如你的能力很高，工作很出色，你的一个同事能力和工作成绩都不如你，常常在领导面前说你的坏话，领导也信了，你该怎么办？(3)同事之间的竞争和

合作：如领导安排你与一个同事一起做一项工作，同事非但不配合还从中作梗，你该怎么办？本类题目的主要套路为：(1)自我检讨，主动沟通，互相尊重。(2)对待矛盾，不卑不亢，错的道歉，对的坚持。(3)对待分歧，求大同存小异，以工作为先。(4)对待名利，竞争中保持平常心，取长补短。(5)对待成绩，谦虚谨慎，不忘同事支持。(6)矛盾化解不了找组织，不要强求。(7)朋友做不成但要保持工作关系，不能打击报复。

4.与群众关系类问题 这类型的题目也不是很多，大多与应变能力相结合，主要是：(1)围绕着投诉和上访类的问题进行考核：如有群众到你单位上访，领导让你负责，你该怎么办？(2)围绕着为群众办事方面：与计划、组织、协调类的相一致。主要答题套路为：(1)态度热情，接待有度(起立、让座、倒水、耐心真诚)。(2)稳定情绪，认真倾听(让一个人说，其他人后补充，自己耐心听)。(3)仔细记录，迅速判断(对群众的问题进行记录，判断该如何解决)。(4)解决问题，汇报解释(马上可解决的就地解决，不能解决的进行解释并向领导请示)。(5)妥善安置，及时总结(分类安置群众如食宿等，找寻原因，避免以后类似的事情发生)。

四、应对建议(1)到相关人力测评机构对自己进行测评，了解自己是什么类型的人。(2)认真研读公务员的规章制度，了解公务员的组织原则。(3)生活中正确处理人际关系，针对自己的弱点进行训练，如可写下自己最讨厌的同学、老师、领导、地方，然后想办法与最讨厌的同学、老师、领导进行沟通，努力化解与他们之间的矛盾和误解，去你最讨厌的地方待一段时间或做一件事。(4)生活中做一个易相处的人。通过平时的生活对自己进行训练。俗语说：“江山易改，本性难移”，功夫在平时

。如果平时不注意培养自己与他人相处的技巧，即使在考试中凭一时的技巧通过了，到最后还是不会适应公务员所要面对的错综复杂的各种问题。

五、本类试题举例及分析

假如领导派你和一个有矛盾的同事一起出差，你该怎么办？

试题分析：与同事关系类问题，考查考生的人际交往能力。这类题目其实有两个关系：一是与领导的关系，不能不服从领导的安排；二是与同事的关系，有矛盾又要一起工作。主要侧重与同事的关系，在处理中要以工作为重，在工作中化解矛盾。

考生回答实录一：(总体评分：差) 在日常生活中，由于每个人的观点和立场、看待和分析问题的方法不同，矛盾是不可避免的。假如我与一个和我有矛盾的同志一起出差，我想首先应该开诚布公，因为有矛盾，就把许多东西隐藏起来，这只会加深误会。假如互相坦诚相见，以一种客观、不带个人情绪的态度看问题，你会发现你原先自认为十分得意的想法并不完全正确；你先前反对的看法和观点可能只是一个事物的另一侧面，你们原来在许多方面可以互相补充，互相完善。我个人认为在处理矛盾问题上要有一种宽容的态度，俗话说得好：宰相肚里能撑船。心胸狭隘是化解矛盾的大敌，而一个心胸狭隘的人是绝不可能成就一番大事业的。

考官对考生回答实录一的评析：这是网上流传较广的一种答法，较为不成功。只是在论证关系好坏的重要性，逻辑较为混乱，并没有解决问题。

考生回答实录二：(总体评分：差) 首先，我会感到很难利于工作的完成。与有矛盾的同事一起出差，面对的问题很多，有可能影响工作。其次，我会向领导提出来，告诉他我与同事之间的矛盾，请他从有利于工作的角度考虑重新换人。再次，如果领导不批准的，我便与他一起出

差，按照工作要求完成任务，毕竟我不是和他去玩。是去工作的。考官对考生回答实录二的评析：该考生的回答表明考生在日常生活中对人际关系的处理较为消极，不能主动地去改善人际关系。考生回答实录三：(总体评分：优) 第一，我会觉得很为难，与有矛盾的同事一起去出差，对工作有没有影响，自己感到没有把握。但我会接受领导的安排，也许领导就是想通过这次出差让我们俩改善关系。第二，我会认真检讨一下自己，仔细考虑一下自己与同事矛盾的原因，是自己的错还是他的错。想一想该采取什么方式在出差的过程中与同事化解矛盾。第三，无论是不是我的错，在出差的过程中，在生活上，我会主动一些，如主动买好两人的票、安排好住宿等，工作上我也多做一些，多与他沟通，与他交换意见。第四，如果是我的错，在出差过程中，我会找个恰当的时机向同事道歉，取得他的谅解；如果是同事的错，也会在恰当的时候向他讲一下自己当时的情况，委婉地提出是他的误解造成的。相信我们俩会化解我们之间的矛盾。第五，如果做了上面的努力后，同事还不谅解，我也不会计较，大家围绕工作，把工作做好就行了。如果同事不配合，我就自己独立完成；如果他非但不配合还从中作梗，我会对他提出批评，必要的时候通知领导换人。我相信我的同事不会这么没有素质的。考官对考生回答实录三的评析：该考生的回答较为全面，各种情况都想到了，较为积极主动，也较为可行。

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