

2010年国家公务员考试面试人际关系处理题型应对原则
公务员 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022_2010_E5_B9_B4_E5_9B_BD_c26_647644.htm

人际关系是指建立自己与他人、团体的关系。美国著名学者卡耐基说：“一个人事业上的成功，15%靠他的专业技术，85%靠他的人际关系和处事技巧。”卡耐基一语道出了人际关系的重要意义，人际关系是人之基本社会需求，可助自我了解，可达到自我实现与肯定，可用以自我检定社会心理是否健康。人际关系的好坏直接关系到工作质量的好坏，公务员职位的特点就是要跟领导、同事和群众打交道。因此巧妙的处理好人际关系，不仅是圆满完成公共管理、公共服务的必要条件，同时也是公务员基本素质的体现。因此人际关系类题型是公务员考试面试中非常常见的题型。名师为各位考生总结了公务员如何处理与领导、同事、下属、群众、亲友之间的关系的应对原则，供各位考生参考。

一、与领导之间的关系处理 火车跑得快,全靠车头带。工作做得好，主要靠领导。处理与领导之间的关系应遵循：一，对领导要尊敬。“敬人者人恒敬之，爱人者人恒爱之”。要尊敬领导、维护领导的权威，对领导的尊敬不仅是对领导个人的尊重，也是对组织纪律、原则的尊重。二，对领导要服从。“个人服从组织，少数服从多数，下级服从上级，全党服从中央”，这是我们公务员必须恪守的一条政治纪律和组织原则。作为公务员要服从组织的安排、听从领导的调遣。三，对领导要学习。“勤奋好学，学以致用”，领导的很多知识、经验乃至如何做人，都值得我们借鉴、学习，只有虚心学习，才能赢得领导对我们的认可，才能胜

任本职工作。四，对领导要多沟通、多汇报。公务员与领导通过沟通与协调来处理问题、解决矛盾，在沟通时，要本着大事讲原则，小事讲风格，从整体利益出发，或“将心比心，换位思考”，或自我反思，主动检讨。五，正确面对领导的批评。领导的批评是对公务员的鼓励和激励，指明了公务员前进的方向。

二、与同事之间关系的处理

同事之间既是好朋友，又是伙伴，还是竞争对手。处理同事之间的人际关系要遵循下列基本原则：一，自我检讨，严于律己。同事之间有了矛盾冲突，要坚持自我检讨，多找自己的“过”少究他人的“错”，严于律己，宽以待人，才能和谐相处。二，交流沟通，谦虚真诚。有句话说“交流无线沟通永恒”。矛盾的产生往往是因为沟通不到位，有了矛盾，只有及时交流沟通，才能把误解消除与无形；在交往中，要谦虚谨慎，真诚待人，没有消除不了的误会，没有打动不了的心灵。三，宽容大度，求同存异。“海纳百川，有容乃大”，社会分工不段细化的今天，待人待机，都要求大同存小异，既能容人之长，又能容人之短，大事讲原则，小事讲风格，才能构筑和谐团结的同事关系。四，积极主动，寻求帮助。与同事相处，良好的态度与努力固然是前提，但仅有这些是远远不够的。同事之间的关系出现危机时，有时光凭自己的力量不一定能解决，这时候我们就要主动的寻求外力的帮助。五，竞争合作，工作为重。同事之间在竞争中合作，在合作中竞争，能够实现双赢、共赢固然很好，但是人无完人，金无足赤，有些同事由于性格的差异，天生就合不来，这时我们就要坚持工作为重，保证工作的顺利开展。

三、与下属之间的关系处理

上下级之间是一种相互依赖、相互制约的人际关系。处理

与下属之间的人际关系要遵循以下基本原则：一，以身作则。人们总结说，“问题出在前三排，根子还在主席台。”问题的出现，领导有不可推卸的责任，要勇于反思，敢于承担责任。二，公正真诚。作为上级领导，除具备相应的能力外，还要坚持公平公正的原则，为人处事要正，不偏心；真诚对待下属，以德服人。三，民主集中。虚心听取下属意见，用商量的语气向下属布置工作，帮助下属解决一些实际困难，集中才能提高执行力。四，批评教育。要善于批评，人无完人，对下级的缺点进行批评教育是完全必要的，但批评教育必须讲究方法，注重分寸。五，亲密有间。与下级保持一定的举例，既不会使你高高在上，也不会使你与员工互相混淆身份。从而充分调动下属的积极性，促进工作的开展。

四、与人民群众之间的关系处理 公务员和人民群众关系的处理是公务员面试考试命题的一个重要内容，而且题目比重有增大的趋势。要处理好与群众的关系应遵循：一，摆正关系，明确角色。人民群众是公务员的“衣食父母”，我们要树立民本意识，落实民本思想。二，转变职能，改善服务。坚决杜绝“门难进、脸难看、话难听、事难办”的衙门作风，由管理型向服务型转变。三，恪守法律，方圆有度。必须坚持依法行政的原则，做到学法、懂法、用法，自觉用法律的手段去推动工作，在与群众交流时一定要注意方式方法，应热情、谦虚、平易近人，绝不能指手画脚、盛气凌人。四，热情接待，说服教育。用热情接待来稳定群众的情绪，在交流时要动之以情，晓之以理，树之以诚。五、与家庭和亲友之间的关系处理 公务员处理好与家庭和亲友之间的关系和矛盾，才能保证工作顺利开展。要处理好与亲友的关系应遵循：

一，原则性。作为一名公务员最重要的宗旨应是牢记“全心全意为人民服务”的思想精髓，忠实践行“立党为公，执政为民”的服务理念，时刻奉行“公生明，廉生威”的行为准则。因此，公务员要做的是维护国家利益，维护法律尊严，坚守制度公平。

二，灵活性。在坚持原则性前提下要注意灵活性的把握。在与亲友交流沟通的时候，要动之以情，晓之以理，让亲友感觉到我们浓浓的人情味，亲友自然就会对我们的工作有重新的认识，从而对我们的工作多一份理解、支持和帮助。只要我们把握一个“度”，“鱼”与“熊掌”也是可以兼得的。

近年来，公务员考试中人际关系类题目出现越来越复杂化的趋势，一道题目中通常融合了几种人际关系，这无疑增加了考生作答的难度。名师对考生的建议是，只要把握了基本的人际关系处理原则，平时多加练习，无论多复杂的人际关系题，都可以在此基础上加以应对。

相关推荐：
2010年国家公务员考试面试指导专题
从面试考官的角度看2010年国考面试
2010年国考面试名言警句系列之知识理解篇
2010公务员考试面试必备：部分招录单位职责汇总
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