

## 结构化面试技巧

### 第三节 人际关系处理

**人际关系的沟通协调能力，具体包括：**

1. 有全局观念、民主作风和协作意识。
2. 尊重他人，善于团结和自己意见不同的人一道工作。
3. 坚持原则性和灵活性相结合，营造宽松、和谐的工作氛围。
4. 能够建立和运用工作联系网络，有效运用各种沟通方式。

人际交往，一般有自己、领导、同事、群众、下属几者之间的矛盾，有时候会同时出现，比如同时出现自己和领导、同事的矛盾。如果答题时过于坚持原则，考官会觉得你不实际，不诚实；如果答得过于现实，又会给考官留下过于圆滑的不良印象，所以如何把握这个“度”，是一大难点。因此考生要熟练掌握这些基本的题型思路和答题技巧，遇到更复杂的矛盾才能应对自如。

同时人际关系类经常和其它类型的题型互相结合，演变成另一种混合型的题型。很多考生在答题时缺乏实际的工作方法和措施，更不要提如何去深入分析。因此这种题型比较能考查出考生的真实情况，也是一种比较能拉开分差的题型。

处理人际关系类题目时有两大前提和三大原则。

**两大前提：**

1. 职业道德和法律法规不能违背原则。
2. 对人要保持尊重。

**三大原则：**

1. **关注原则：**题目中的人可以进行分类，分成领导、同事、群众、朋友四类主体，对每一类主体分别进行分析。分析完一种再分析其它，以体现鲜明的逻辑性，而且每种主体都必须被关注到，但面对上级领导时要谨慎。对上级领导，不该说的话不要说，不必反映的问题不反映，不必沟通的想法不沟通。

2. **落实原则：**不能只顾人际关系的协调而忽视工作的落实，不能丧失原则性。工作必须及时、圆满地完成。

3. **互动原则：**积极主动、认真负责地做好本职工作，这是建立良好人际关系的前提和基础。只有做好本职工作，才能赢得别人发自内心的信任和尊重，才能真正地为别人所接受。而在此基础上建立起来的人际关系，才是一种健康的、牢固的人际关系。

## 人际关系类题目基本应对框架

	基本态度	导向性态度	印象(好感)	行为取向	行为习惯	行为难点
领导	尊重	服从	脚踏实地	虚心请教	多请示汇报	正确面对批评
同事	尊重	关心	不争名利	虚心学习	多沟通交流	积极配合工作
群众	尊重	关注	换位思考	耐心听取	多安抚帮助	细心悉心落实
朋友	尊重	关爱	积极乐观	感同身受	多引导鼓励	主动支持帮助
下属	尊重	关怀	以身作则	公正真诚	多教育帮助	践行民主集中

### 一、面对领导

自己与领导之间的题型的特点是，题目中出现的矛盾主体双方是自己和领导，在工作中出现了隔阂，产生矛盾，可能是客观的，也可能是主观的。答题把握的原则是尊重、服从，沟通、汇报，正确对待批评。

### 二、面对同事

与同事相处，大事讲原则，小事讲风格。为人要低调，荣誉面前要多让；做事要积极，工作面前要多担当，这样才能为自己赢得良好的外部人际关系，有利于事业发展和个人成长。

### 三、面对群众

对待群众，要明确公务员的职责是为人民服务。因此，与群众的关系是一切工作的核心。此类题一般以投诉、上访、慰问等形式出现，请参照结构化面试技巧第二节的相关内容。

### 四、面对朋友

公务员往往代表着一定的公权，在这个过程中，亲朋好友如何对待这种公权，个人如何处理国家、集体、个人之间，情和理，公和私的关系，往往关系到公务员工作是否能够符合法规的要求。这类题目出现频率不高，主要有：围绕权力的使用、亲情与法律的冲突、工作与私人关系的冲突等。

### 五、面对下级

在面试中，考生常常被要求以领导的身份处理事务，这就会涉及到与下级间的关系。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：

1. 以身作则；
2. 公正真诚；
3. 民主集中；
4. 批评教育；
5. 亲密有间。