

# 际关系处理题

## 【题型解读】

人际关系，顾名思义就是人与人在相互交往过程中所形成的心理关系。人际关系处理类题型主要考查考生与他人建立关系的能力、处理冲突的能力、团队合作与协调的能力等等。

## 【解题步骤】

- 第一步：破题表态。
- 第二步：反思自身/原因分析。
- 第三步：沟通解决。
- 第四步：总结升华。

**社区派发福利，因人员众多，你漏发了一人，他因此对你提起投诉。居委会领导让你妥善处理，你该怎么做？**

### 【参考答案】

漏发居民的福利导致居民投诉，是我的工作失误，我会从自身寻找问题，主动承认错误、承担后果，努力弥补群众的损失。

第一，不推脱，不狡辩，主动承认自己的失误，承担起自己的责任。我会先向领导说明当时的实际情况，让他可以掌握全局。然后再找到漏发的那个群众，诚恳地向他道歉。我会对他说：“很抱歉因为我工作的失误，耽误了您宝贵的时间和精力。这么热的天气，让你白跑了一趟，实在是不好意思。”然后，我会马上将漏发的福利补发给这位群众。另外，赠送一些生活用品希望能补偿安慰这位居民。如果群众是电话投诉，不方便前来我单位领取福利，那我会找个合适的机会，去群众家里，登门道歉，并为群众把福利送上门。我相信只要我认识自己的错误，真心道歉，讲明当时的客观情况，并且及时弥补群众的损失，群众肯定会理解我的。

第二，我会及时反思，避免今后重蹈覆辙。在以后的工作中，我一定会更加细心。比如再举办这样的活动，我要提前准

### 【注解】

表明自己的态度：承认错误，承担责任。

具体说明如何承认错误、弥补漏发福利的过失。

以此为鉴，吸取教训，后期工作更加仔细。

备好派发名单、核对福利的数量。如果发现不对，要与居委会及时沟通、交流。同时，还要公开联系方式，张贴公告，请未能当场领取到福利的群众前往社区办公室继续领取，或拨打热线留下信息，届时再上门送福利，以此防止漏发的情况发生。

最后，我会总结自己这次工作的失误，分析错误出在哪个环节，引以为戒。并且为自己以后的工作树立更高的工作目标和严格的标准。让这次错误成为自己成长路上的垫脚石。

总结反思。