

结构化面试·人际交往题型

人际交往类题型考查比重与综合分析类相当。从命题素材来看，主要涉及到日常工作生活中与领导、同事、群众的关系处理，人际矛盾设置较为常规。如面对领导对于自身的态度、交代的工作任务，与同事之间的相处与合作，处理群众所反映的问题等，怎样及时做出正确妥善的人际关系调和。考生需牢记的是，任何人际关系的调和都应建立在以工作为核心的前提之上，在处理群众关系时需时时谨记“为人民服务”的宗旨。

（一）处理人际关系类题目时的两大前提

1. 职业道德和法律法规不能违背。
2. 对人要保持尊重。

（二）处理人际关系类题目时的三大原则

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

【真题示例 1·面对同事】

单位领导让小周开展一个爱粮周宣传活动，现在有三个同事，让小周选择一个作为搭档：小王工作大胆创新，外向活泼，但和小周有矛盾；小李工作踏实细心，但是性格内向不愿发表意见；小张与小周关系比较好，沟通顺畅，但是说的多做的少。如果你是小周，你会选择哪一个？为什么？

【展鸿答题思路】

本题命题思路新颖，测评要素多，在近几年的命题中较为少见。考生较难把握的地方在于仅就问题答问题，而容易忽视了题目的背景：是组织一次爱粮周的宣传活动的特色，同时也能解决矛盾，体现自己的公私分明。其他方向可以考虑，但不建议。

【答题参考】

举办爱粮周展览活动，借此宣传爱粮节粮的理念，推广普及节粮减损知识和技术，意义重大。为了活动达到预期的效果，选人，选对人，是非常重要的环节。现在有三个人让我选择作为搭档，我首先要明确选人的标准和原则：不以亲疏远近为标准，不以个人好恶为原则，不对外向内有偏见。一切以爱粮周展览有哪些活动内容，更需要什么样的人，谁更能干好事、干成事、能干事，就选谁，这是选人的宗旨和标杆。结合实际，经过比较，我会选择性格外向，但之前与我有矛盾的这个同事：

首先，因为在爱粮周展览活动上，我们肯定要安排宣传政策、普及知识的内容。面对面地向农民群众深入宣传国家粮食政策，重点宣传讲解国家粮食生产扶持政策、鼓励措施，以及粮油市场信息等。还要向大家普及节粮减损知识，通过互动解答、现场指导等方式，向农民和参观者讲解粮食生产、收获、运输、保管等方面的科技知识，增强农民的节粮减损意识、改进节粮减损方法、提高节粮减损技能。还要借展览会的机会认真倾听农民对粮食政策的意见建议，做好记录和沟通。这些工作内容都需要外向活泼、口才较好的同事才能更胜任。这也是我选择第一名同事的主要原因。

其次，虽然我这个同事和我之前有过节，但私人恩怨不能成为开展工作的绊脚石，一切以干好工作为出发点和落脚点。我会公私分明地对待这件事情。另外，在共同组织活动开展活动的过程中，我们一

定会有一些分工上的衔接和沟通，这也是化干戈为玉帛的良机。我更要主动热情、诚意大度，借此弥合我们关系的罅隙。

我相信，活动的圆满完成与一个和谐的搭档，一定是我这次的最大收获。

【真题示例 2·面对领导】

你是单位新人，在最初一次部门会议中因为你的安排不当出现问题，今年单位又举办会议时，领导不再让你负责，而你又非常想向领导证明自己，你会怎么做？

【展鸿答题思路】

与领导交流的题型的特点是，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。如果遇到领导批评，引起误解等问题，产生的根源有两种：一是由于自身工作失误；二是领导误解，应对方法也各有不同。但主要必须抓牢以工作为重，礼貌、尊重、服从，沟通、汇报，正确对待批评等原则。

【答题参考】

因为在之前的工作安排中出现失误，这次的工作领导不再安排由我负责，这一点我完全可以理解。作为单位新人，工作经验不够是我的不足之处，但同时我也非常希望能为单位多做贡献，多承担工作，多学习积累经验。为此我会采取以下做法：

首先，我会找一个恰当的时间，委婉向领导表明自己的意愿。比如在领导工作不忙时，或者中午休息时到领导办公室，讲明自己有意愿负责此次工作，希望领导予以考虑。

其次，我会向领导讲明自己之前对工作的反思总结。之前由我安排的会议虽然出现了一些差错，但已及时弥补。并且我在事后也做了深刻的自我检讨，更是一一直在向老同事请教学习，总结了经验教训。我还会向领导说明自己近期工作情况，在做哪些具体的工作，与同事的沟通合作方面取得的成果成绩，表明自己在这些工作中积攒了许多经验，学到了更好的方式方法，用实际行动向领导表明我在这段时间的进步，相信领导一定也是看在眼里。

最后，我会向领导简要说明自己对此次会议工作的开展已有了大致思路，对这次工作开展的整体思路、细节上需要注意的事项，尤其是一些关键环节的处理办法向领导一一说明。

当然，在向领导陈述完以上内容后，对于领导是否会将这次工作安排给我，我也要听从领导的安排。毕竟领导安排工作是从更高、更全面的角度考虑的。如果领导同意让我负责，我会更认真努力制定计划，与领导及时沟通，力求做好此次工作。如果领导另有安排，我也会认真对待好手头的其他工作，进一步优化自己的工作态度和方式方法，为以后承担更多工作做好准备。

【真题示例3·面对群众】

大年三十晚，大雪封堵通往机场的高速，很多车辆都被拥堵，被堵司机乘客都急着回家过年，有人情绪很激动，有人说要冲岗，你作为现场的唯一交警，你如何处理？

【展鸿答题思路】

处理与群众关系的过程中，答题重点是理解群众和换位思考，坚持将群众的利益置于首位。其次，注意冷静对待，迅速化解。

对待群众问题的处理原则一般有以下几方面：

- ①明确角色——我们要树立民本意识，落实民本思想。
- ②转变职能——由管理者向服务者转变。
- ③恪守法律——用法律手段去推动工作。
- ④说服教育——动之以情，晓之以理。
- ⑤态度热情——热情接待，稳定群众的情绪。

【答题参考】

遇到这种情况，我会保持清醒的头脑，以理性和积极的心态处理问题。

第一，迅速如实向领导报告，请求支援。询问前方或临近路段执勤的同事，了解他们的路况，看是否能够疏导一部分车辆选择别的路径回家。

第二，在援助没有到来之前，我会通过喊话安抚司机的情绪，请

大家不要着急，不要违反交通规则，并告知他们耐心等待，政府的支援会很快赶到。并把附近通行顺畅的路况告知大家，让那些可以放弃高速的司机选择其他比较安全的路径回家。

第三，认真地疏导被大雪封堵的车辆，并叮嘱司机谨慎驾驶，安全第一。

第四，援助到达以后，我会迅速简单清晰地把情况报告清楚，配合同事和其他部门的同志做好疏导工作，争取让被大雪拥堵在高速上的群众早点到家过年。

【真题示例4·面对朋友】

你的朋友一直很帮你，你很想报答他，突然有一天，他造访，请你帮忙，但是所帮的事情会触犯原则，请问你怎么办？

【展鸿答题思路】

公职人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，往往关系到公职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。考生要将自己的角色定位为法律的执行者和捍卫者、家人和亲友的一员。要注意在坚持原则性的前提下把握灵活性，在与亲友交流沟通的时候，要动之以情，晓之以理，让考官感受到你既是一个坚持原则的人，又是一个有血有肉的人。

处理与朋友的人际关系有其特殊性，破题技巧可分为三个方面：

(1) 理清关系：平等关系，伙伴关系

(2) 人际定位：伙伴、知己

(3) 处理原则：①明确自己的交友观。②说明在生活中朋友的重要性。③在把握原则的基础上，力所能及地帮助朋友。④若朋友的要求违背原则，要严正拒绝，并进行疏导教育，要在适当的场合以适当的方式如幽默或委婉的方式与对方进行有效的沟通。

【答题参考】

朋友找到自己寻求帮助，一定是工作或者生活上遇到了棘手的问题难以解决，这个时候，能够给予实质性的帮助自然是好的。但如果朋友要我做的事与工作原则相悖，我会坚守原则，从其他途径给予他帮助。

首先，给予他精神上的安抚，仔细倾听朋友的诉说，从诉说中了解整个事情的来龙去脉，抓住解决问题的关键所在，并给予朋友一定的意见参考。同时，从自己的专业角度，向朋友介绍正常的办事流程、操作规范以及触犯原则会带来的后果和不良影响，消除朋友投机取巧的侥幸心理。

其次，我会在自己工作允许的时间范围内带领我的朋友，通过常规的途径、办理相关的手续，合理的来处理此事。我相信在我的专业范围内，我会很快很好地帮他顺利完成棘手的事情。

当然，如果有需要，我也会尽自己最大的可能为我的朋友提供相

应的资金帮助，以免除他的后顾之忧。

最后，在整个事情处理完毕之后，我还是会常常去看望我的朋友和他的家人，加强彼此之间的感情，给他们带去关心和问候，让这份朋友情持续的更加长久。

展鸿教育