# 2024年山西面试+人际沟通题目答题素材(二)范文

来源：网络 作者：心上花开 更新时间：2024-12-01

*第一篇：2024年山西面试+人际沟通题目答题素材(二)范文人际沟通类题备考素材（二）众所周知，在山西省公务员面试考试题型中，人际沟通是最重要的一类题型，仅次于综合分析。所以，各位考生一定要注重对人际沟通题型的学习和掌握。那么如何答好人际沟...*

**第一篇：2024年山西面试+人际沟通题目答题素材(二)范文**

人际沟通类题备考素材

（二）众所周知，在山西省公务员面试考试题型中，人际沟通是最重要的一类题型，仅次于综合分析。所以，各位考生一定要注重对人际沟通题型的学习和掌握。

那么如何答好人际沟通题目呢？我们学过面试知识的同学都知道，人际类的答题思路其实是比较简单易操作的：针对人际矛盾通过表态-原因-化解-避免的方式来解决。但是，要想在千军万马的面试竞争当中夺魁，除了掌握基本的答题思路之外，还要积累很多的素材，那么笔者为考试整理一些面试素材。

一、准确理解领导意图：悟透领导本意、深意、真意；掌握领导的关注点、着力点、警觉点。

二、敢向领导进忠言：这既是下属的权力和义务，也是证明自己才能、获得上级好感和认可的一条重要途径。向领导进言时，所提的必须是积极的、有建设性的言论，切忌不负责的空谈。同时不要说有损于上级尊严的事情、不能让上级“下不了台”。

三、与同事搞关系：合作共事、不各自为政；学会协商办事、不以势压人；要胸襟宽阔、不文人相轻；要投桃报李、不过河拆桥。

四、人际关系两条法则：第一是“黄金法则”：你想赢得别人的尊重，首先要尊重别人；

第二条是“白金法则”：别人希望我们怎么对待他们，就怎么对待他们。拿同级当上级，拿下级当同级，拿群众当兄弟。

五、和谐相处七条箴言：

1、多琢磨事、少琢磨人；

2、多向前看、少向后看；

3、多当面说、少背后议；

4、多补台、少拆台；

5、多理解、少指责；

6、多换位思考、少本位思考；

7、多揽过、少争功。

六、干工作任劳任怨：任劳就是不怕吃苦受累、加班熬夜。不吃苦中苦，难以成大器。工作要出质量，不加班不行；完成突击性任务，不熬夜不行；就是完成事务性工作，没有吃苦耐劳的精神也不行。要以苦为荣，以苦为乐，甘愿吃苦，主动吃苦。任远，就是要受得了委屈，经得起误会，耐得住寂寞。不怕批评、不怕吃亏、不怕受气。

**第二篇：2024年山西面试+人际沟通题目答题素材（范文）**

人际沟通类题备考素材

众所周知，在山西省公务员面试考试题型中，人际沟通是最重要的一类题型，仅次于综合分析。所以，各位考生一定要注重对人际沟通题型的学习和掌握。

那么如何答好人际沟通题目呢？我们学过面试知识的同学都知道，人际类的答题思路其实是比较简单易操作的：针对人际矛盾通过表态-原因-化解-避免的方式来解决。但是，要想在千军万马的面试竞争当中夺魁，除了掌握基本的答题思路之外，还要积累很多的素材，那么笔者为考试整理一些面试素材。

一、密切联系领导：如果与领导联系不频繁，就得不到领导的支持和指示，工作就会失去依据和遵循；如果与领导关系不密切，就得不到领导的信任和重用，也就难以有施展才华的机会。

二、为领导分忧：主动发挥分责、缓冲、匡正的作用，所谓分责就是在工作中药抢挑重担，知难而进，为领导分忧；所谓缓冲就是在处理一些比较复杂和容易激化的矛盾时，要打头阵，给领导最后决策留下缓冲的余地和充分的时间；所谓匡正，就是对领导的一些失误和不完善的决定，要出于公心进行纠正和补充。

三、坚决服从领导：对领导的决定、指示和要求，要不讲条件，不讲价钱，要想尽千方百计，吃劲千难万苦，排除千难万险，认真贯彻执行。倘若认为领导的决定、指示不正确或有错误，应当通过正常渠道、正当手段，反映和陈述自己意见、建议，请求予以改变。

四、妥善处置领导间分歧：领导们的学识经历不同、性格脾气不同、观察问题的角度不同，相互之间意见不一致，甚至有矛盾也并不少见。对于领导分歧做到不谣传、保持中立；保守秘密；做好自己的本职工作，在工作汇报上问什么答什么，不带感情色彩不带意见看法。

五、善于为领导排忧解难、献言献策：向领导提好的建议必须具备以下特点：首先是要具有很强的针对性，切中要害，或者完全符合实际；其次要具有很强的操作性，易于落实，能够办得到；再次具有很强的可控性，便于检查，便于工作成效不断巩固和发展。

六、科学与领导相处：要有首长意识，在公共场合报纸适当距离正正规规；要有慎言意识，不乱表态、把握好说话的分寸、提高进言质量；要有本分意识，说话办事不越权越位、服务领导、辅助决策。

**第三篇：公务员面试人际沟通答题技巧**

 我毕业于某高校XX专业。我的座右铭是：年龄是生命的长度，学识是生命的密度，意志是生命的强度，超越是生命的高度。

 大学期间，我认真学习专业知识，先后四次获学校奖学金，两次被评为优秀三好学生和优秀学生干部。我还充分利用课余时间学习并通过了会计从业资格考试、助理会计师考试、计算机等级考试等一些专业资格考试。

 大学期间我光荣地加入了中国共产党，并成为一名学生干部。在校期间，作为学生干部，我参与组织策划了很多活动，比如组织并策划首届“校大学生艺术节”、“学院大学生拔河比赛”，第九届“校大学生演讲比赛”等等。特别是在组织策划我校大学生艺术的一个月时间里，在老师的指导下，我与其他同学一起，通过各种方式为同学们献上了各种丰富多彩的活动。一个月时间，一系列的组织工作虽然很累，但让我积累了宝贵的社会工作经验，提高了沟通协调能力，加强了团队配合意识，锻炼了组织能力，懂得面对困难要积极应对，这些让我受益匪浅，为以后的工作奠定了坚实的基础。

 重在介绍环境对你的影响

 对未来工作岗位产生的积极作用 描述-原因-收获-影响

原因——你为什么认为这件事成功（失败）收获——从事情中你的收获是什么

影响——对你的工作生活有什么影响（积极影响）原则：

• 大众化、正面积极 • 职位匹配、成绩突出

• 表达出事物对你的积极影响 避免：

• 仅限于上网、读书、听音乐类似的爱好 • 给自己挖陷阱：太耗时、太危险的爱好

健身——身体是革命的本钱，强健的体魄是做好工作的必要前提 书法——修身养性

读书——增长知识，开阔眼界

轮滑——在哪里跌倒，就在哪里爬起来 跆拳道——思想活跃、反应灵敏

 良好的身体素质和良好的生活习惯

 心地善良，具有同情心，乐于助人，具有良好的服务意识  责任心强，爱岗敬业

 具有大局观和很强的包容心  勤俭朴素，吃苦耐劳

 专业基本功扎实，具备良好的知识基础、良好的服务意识  具有很强的进取精神和良好的开拓创新意识

 办事讲究效率，干事干净利落，做事坚决果断  具有很强的团结协作意识和沟通能力

 考虑问题周全细致，想问题思路清晰，做事有条不紊  学习能力强，能通过各种途径充实自己

 做事善始善终，敢于挑战自我，面对困难时具有迎难而上的勇气  不便说的和说得不恰当的优点：

 遵纪守法，无不良记录  善于揣摩别人的心思  艺术气质

 有抱负，志向远大

 凡事都有自己的见解，绝不亲信别人的见解

 可以说的缺点：

 缺少工作经验

 对社会实际缺少深入了解，看问题不够全面  缺乏统筹规划能力

 遇大事不够沉着冷静，容易紧张，遇到紧急情况不能当机立断  办事灵活性不够

例题：你最崇拜的人是谁？ 注意：

1、不宜说自己谁都不崇拜。

2、不宜说崇拜自己。

3、不宜说一个虚幻的或者不知名的人。

4、不宜说明显具有负面影响的人。

5、所崇拜的人最好与自己所应聘的工作能“搭”上关系。例题：如果你被录用了，怎么开展工作？ 答题思路：

• 了解：工作内容、环境、流程、方式、人事架构 • 适应：同事、领导的工作方式

• 学习：书本理论、请教领导、老同志 和同事沟通 • 实干：踏踏实实工作 • 总结：经验与不足

（1）干工作不分贵贱高低，都是为人民服务，虽然领导与被领导岗位不同，但工作目的一样。

（2）不存在喜欢与不喜欢的问题，每个人都有领导别人与被别人领导的时候，关键是踏踏实实做好自己的本职工作。

（3）如果自己处在被领导的位置上…如果自己处在领导的位置上…

（4）对于刚刚步入社会的学生来说，一般不可能直接走上领导岗位，应该虚心学习，踏实工作，在工作岗位上充分展示自己的能力与才华，为社会多做贡献。

注意：遇到陷阱类，不要轻易下结论，应辨证分析。

人际沟通

 例题1.你撰写了一个建议方案，领导不仅没有采纳，批评了你，对此，你怎么办？

 1（态度）一个人的工作不可能一帆风顺，遇到问题不可怕，关键是看我们怎么正确对待它，我会以平和客观的的心态来对待和处理这件事情。

 2（原因）首先我会认真分析领导不采纳方案的原因，是否是自己工作态度有问题，导致方案没有创新性，是否……；是否是由于自己平时工作方式、方法不妥及其它问题，引起领导对自己的看法和误解；……  3（化解）找准原因后，如果是方案不具创新性和操作性，我会做一进步的调查研究，虚心向领导求教、同事求教，使方案更完善、符合实际，争取得到采纳；如果是沟通不畅的问题，我会在适当时机、采取适当方式，主动向领导汇报思想、认识不足，沟通情况，争取领导的批评教育、帮助指导、培养提高。

 4（避免）我不会因为方案没有被采纳，反而受到批评，而影响自己的工作积极性，在今后一方面要继续努力工作；另一方面要克服不足，完善自我，做一名……。

 1.领导一般都是对的，如果领导不对是其不了解具体情况  2.领导都是深明大义的，只要了解情况都会做出合理的安排  3.对领导要尊重，一朝是领导，终生要尊重  4.对领导要汇报，不要说服；要服从，不要商议  5.切勿越级上报

 6.切勿主动调节领导矛盾  7.切勿当众指出领导错误

 8.对领导都从自己身上找原因（领导不了解也是自己的错）

例：领导交给你一份文件，要你送到组织部，事后又严厉的批评你应该交到人事部，你怎么办？

 在工作中，领导听了某人的一面之词，误解了你，并在职工大会上严厉批评你，你怎么办？

 两位上司有矛盾，分别向你诉说，你怎么处理？

 1.同事不一定是对的，但是都是可以挽救的

 2.同事错了要帮助寻找原因，耐心化解，动之以情、晓之以理。 3.工作上一定要和同事配合，不要单打独斗  4.好事不要一人占完，要懂得分享

 5.对同事要尊重，多请教、多交流、多关心  6.对同事也尽量从自己身上找原因

 7.对同事要辩证看待，不要树敌，工作为重。

你的同事水平不如你，能力不如你，却总喜欢在领导面前显示自己，并说你的坏话，你怎么办？

 你和同事共同完成一项工作，完成之后，领导只表扬你，同事因此疏远了你，你怎么办？

 领导交给你和老张一项任务，老张快退休了，工作不积极，还老爱迟到，而你的工作要以老张的工作为基础，你怎么办？

 1.下属犯错自己必有责任

 2.下属犯错原则性

 3.对下属要信任、关心、帮助、激励、用其所长

你安排下属去完成任务，而他完成后直接越级上报，请问你如何处理？

 领导派你去基层调研，受到基层领导的热情款待，接着要你谎报数据，你怎么办？

 1.亲友求办事要看是否违反原则

 2.工作和亲友冲突了，工作为先，但要体现对亲友责任

 在工作中，亲友向你说情，你怎么办？

 1.群众都是利益诉求

 2.坚持为人民群众服务的基本原则  3.群众合理的诉求下决心解决，不合理的诉求不迁就但要耐心化解  4.接待群众要热情，交谈要细致耐心、 5.现场失控的要第一时间稳定现场秩序

你和同事在执法中，受到群众围攻，手机又无信号，无法与上级取得联系，你怎么应对？

 新闻发布会上，一名记者说你单位产品质量有问题，造成了群众混乱，你怎么办？

**第四篇：人际沟通答题思路（范文）**

人际沟通

河南公务员结构化面试类型人际沟通之思路点拨篇

第一章 人际沟通

一、思路点拨

人际沟通类的题目一直都是各类公考面试的热门题型，主要考查考生人际沟通的能力。在工作和生活中碰到处理人际间矛盾、冲突等问题时，能否体现出主动沟通的意识和恰当的 沟通技巧;能否和工作中各个维度、各个群体保持良好的人际关系，保证日常工作的顺利开 展。

面试题目中为考生设定一个矛盾情景，要求考生根据题目中设定的角色和具体情况化解 矛盾、解决冲突，情景的设置一般都和公务员日常工作和生活中遇到的真实情景紧密相关，题目中的矛盾主体一般也是与公务员日常工作中会遇到的各类群体，如领导、同事、下属、亲朋好友、群众等，考查面较广。如与领导的相处中是否能够体现对领导的尊重和服从，具 备权属意识，做好领导的左右手;与同事的相处中是否体现出团队精神、宽容之心，获得同 事的认可，构建良好的工作氛围;与群众的相处中能否与群众和谐相处，坚持原则性与灵活 性相结合，保持良好的党群干群关系等。

为了使考生有效应对此类题目，在此为大家提供了回答这类题目的基本思路：态度—原 因—化解—避免。通过“人际沟通四步法”来保证考生遇到此类题目时能够有层次、有步骤 地化解矛盾、解决问题，展现自身良好的人际沟通能力。(一)态度 此部分作为答题的第一部分，是回答这类问题的一个开头表态，表明自身对于题目中出

现的人际冲突或矛盾的看法，向考官展现自己为人处世的原则。

(二)原因 在人际沟通的解题中，态度的回答并非最核心的内容，表明态度后，还需要考生给出具体的解决问题的方法和措施，全面展现自身的沟通协调能力。要想最终有效地解决矛盾，考生必须要能分析出矛盾点产生的背景和原因，然后根据原因给出针对性的解决措施。

1.分析矛盾点产生的原因时，切记要能够结合题目中的关键词，确认“自身角色”“矛 盾情景”“矛盾主体”等信息，坚持多找主观原因，少找客观原因的原则，并能够结合生活 实际情况。

2.分析矛盾点产生的原因时，原因梳理的基本层次是首先从自身找原因，其次是双方，最后是对方，展现自身解决问题的主动性。

3.在自身、双方、对方三个层面寻找原因时，有以下切入点：

(1)自身的 严谨性不够：做事不细致，不严谨，还是思想上重视程度不够，麻痹大意，马虎粗心。缺乏全局意识：思考问题、做工作缺乏系统性思维，全局意识，有些想法本身是好的，但是并不是从全局出发，和单位的整体战略思维不匹配，只考虑到本职岗位，没能站在全局 的角度看问题，想办法，作决策。

工作方式方法不当：只会办事，不会做事，欠缺灵活处理复杂事情的思路和能力。解决具体问题时，还不能随时做到机智应变，灵活处理。在沟通的过程中，缺乏沟通技巧，对于 沟通时机把握不准，对于沟通媒介没有运用好，沟通方式上过于简单粗暴，从而引起他人的 误解和不满。

业务不精：工作不熟练、工作不得法、时间概念不强、工作统筹能力不足，导致工作效 率不高。对理论知识和业务知识缺乏深入的钻研。没有养成良好的不断追求新知识的习惯，学习意识淡薄，缺乏系统的专业知识。

理论实践有所脱节：理性思考不够深入，理论实践有所脱节，决策参考作用未能有效发 挥。对基层情况不能全面熟悉把握，平时对重要信息和资料收集不够多。

(2)双方的 缺乏有效沟通：由于缺乏有效的沟通渠道、良好的沟通制度或者是缺乏良好的沟通气氛，导致彼此之间缺少信息的互通共享，从而容易造成冲突。认识角度不同：“横看成岭侧成峰，远近高低各不同”，因此，同一个问题，同一个事物，不同的人认识的角度会不同，从而造成人们之间合作和沟通的困难。同时，由于双方立场、职责不同或工作性质上的不一致，也会导致认识角度的不同，从而引起分歧或冲突。

做事风格不同：每个人社会背景、教育程度、阅历、修养的不同，塑造了每个人不同的 性格、价值观和做事风格。做事风格的不同，就容易在沟通的过程中产生矛盾冲突，从而阻 碍合作的顺利完成。

(3)对方的 不了解：对方是新人新手，业务不熟悉，对于单位的很多工作形式和整体状况不够了解，以至于对方不了解真实情况或不了解事情的来龙去脉，只看到表面现象或对某些传言信以为 真，从而产生了一些误解。

事情多：很多时候对方不配合我的工作，是因为对方手头上工作很多，要处理的事情很 多，确实是心有余而力不足，以至于对方在有多件事情要处理的时候与我缺乏沟通，在态度 上稍显急躁，在行为上给人不配合的错觉。

有情绪：对方也许是因为家庭情况、身体情况不佳，也许是因为被批评、失恋等原因引 起此刻心态的起伏，心情不好的时候，什么也听不进去，什么也看不进去，什么也不想说，如果这个时候沟通的话，效果就会受到影响。

违反原则：对于大是大非的问题必须旗帜鲜明，产生矛盾的原因有可能是对方违反法律 法规、违反单位规章制度、违反道德、违背社会主流价值观、违背做人原则等。

(三)化解

分析出原因后，依据具体的原因给出相对应的措施，保证措施的有效性和针对性，强调 对策的细化和落实，结合实际生活中常见的一些沟通方式和沟通技巧进行回答，切勿给出一 些“假、大、空”的套话。

(四)避免 此部分主要是作为一个总结和提升，在整个答题过程中具有“画龙点睛”的作用。在此，也为考生提供心态和行动两个层面的总结和提升的切入点。

1.心态层面 态度影响工作。考生对此类题目进行总结提升时，整体态度要明确，对于现实生活中，遇到的各种麻烦和困扰，要能持阳光般积极心态，以平常、积极、知足的心态，怀着感恩的 心情面对工作，面对生活，体验生命。面对他人心胸要豁达，要学会包容，学会理解，学会 换位思考，学会调整心态，始终坚信有苦才有甜，持之以恒，以良好的工作态度认真地对待 工作。

2.行动层面 实践出真知。考生要在总结中展现自身的实干精神和团队精神。能够坚守岗位，全面提升，履行职责。结合题目中存在的问题，认真总结经验，吸取教训，提高思维的灵活性和思 路的变通性，不断改进工作方式方法，使工作提高到一个新的层次。努力构建良好的人际关 系，与团队成员相互信任、相互帮助、相互学习、取长补短、团结共进!

河南公务员结构化面试类型人际沟通之分类技巧解题思路

(一)有矛盾型

解题思路：态度—原因—化解—避免

1.与领导

★技巧与方法总结——与领导的相处之道 公务员日常工作中与领导相处的整体原则可以总结为：对待领导要尊重，服从和严格执行领导下达的指示，多向领导请教，对于岗位职责内的工作要踏踏实实地完成，对于一些重 大问题和任务要多向领导请示汇报，正确对待领导的批评和表扬。

当题目中设置的情境出现以下几种情况时，处理程序如下：

(1)作为下属要出以公心，破除名利思想和虚荣心，维护好领导的威信和地位，积极 主动地支持和配合领导工作，甘心当好“绿叶”和助手。

(2)当领导在决策时，下属要帮助领导想得全面周到，拾遗补缺，避免差错。

(3)当领导出现一时考虑不周的情况，下属要主动给予提醒，减少其失误。

(4)在执行决策中，下属要密切关注事态变化，为领导及时纠正偏差献计献策。

(5)当事态发展恶化之时，下属要敢于挺身而出，勇挑重担，提出补救措施补正纠偏，为领导排忧解难。

2.与同事

★技巧与方法总结——与同事的相处之道 整体原则可以总结为：求同存异、大局为重、工作第一;信任、团结协作;大事讲原则、小事发扬风格。当题目中设置的情境出现以下几种情况，处理程序如下：

(1)当同事遇到困难时，诚恳地给予精神上、物质上的帮助，为其分忧解难。

(2)当得悉有人对自己怀有敌意时，不妨先进行一番自我反省，想想自己平常在工作 中、在与同事交往时是否存在不妥之处。在以后相处时，多几分谨慎，少说些易引起误解的 话。

(3)当自己在鲜花与掌声中时，更需谦虚、谨慎，从根本上调整自己。这样，通过真 诚的相处和无私的帮助，与同事的关系就能得到有效协调。

(4)在具体工作中与同事之间产生了一些分歧时，应平心静气地与同事交流情况和意 见，将观点上的分歧及时摆到桌面上，通过平等的交流、启发，缩小认识上的差距，从而达 成彼此可以共同接受的认识。求大同存小异，化解矛盾。3.与下属

★技巧与方法总结——与下属的相处之道 整体原则可以总结为：以身作则，奖惩分明，客观公正;教育为主，多帮助，多激励。当题目中设置的情景出现以下几种情况，处理程序如下：

(1)在日常工作中，每个下属都希望得到上级的认可，作为上级要关心下属的心理需 求和生活状况，多和下属沟通交流，这对于形成团队凝聚力有很好的作用。

(2)在处理问题时要善于换位思考，站在下属的角度想问题，主动思考自己在决策层 面是否存在问题。适度关注下属的工作过程，听取下属汇报也要主动，善于倾听。

(3)当下属取得一定成就的时候要给予赞赏，当下属犯错的时候，要给予一定的指导，并给予下属改正错误的机会，适当的时候可以采取批评的激励形式，但是要注意下属受批评 后予以改善的行动回应。

(4)当下属真的违反原则，由于个人原因犯错的时候，要注意根据相关的工作流程追 究责任。当然，下属犯错，领导也必然有责任，所以也要主动承担自己的责任，并善于在最短的时间内弥补下属犯错所造成的损失。

4.与群众

★技巧与方法总结——与群众的相处之道 整体原则可以总结为：群众有意见、有困难，要时刻将群众利益放在第一位，具备公仆

意识，做到依法行政，热情服务。多沟通，尊重群众意见;对不良的社会现象要旗帜鲜明地 表态，要按照“教育为主、惩罚为辅、重在规范”的原则，多说服教育，变强制监管为柔性引导当题目中设置的情景出现以下几种情况，处理程序如下：

(1)劝说群众时，要善于客观陈述，规劝提醒，充分尊重被劝说者，入情入理，使之 受到启发、明白道理，晓以利害、示以后果。

(2)看问题时，要有自己的立场和观点，如果确信自己在某件事上没有过错，就应该 以客观现实情况为基础，以科学、公正、正确的理念为要求，敢于坚持原则，维护真理，绝 不能一味退让。应该从工作出发，通过引用事实、数据、常识、权威观点等证据，以清晰的 逻辑阐明自己的观点

(3)群众上访时正确的做法： 接待群众来访时，态度要平和亲切，消除群众的心理障碍。在回答问题时，能答复的应立刻予以答复，要与行政相对人实现信息共享，对新政策、新规定和市场新动向及时向行政 相对人传达。如情况不明，可以打电话向有关部门了解情况，再酌情处理。

作为公务员，要注意把握谈话方向。一方面，对不良的社会现象要旗帜鲜明地表态，要 按照“教育为主、惩罚为辅、重在规范”的原则，运用教育手段，让相对人认清利害关系、知晓法律法规，促使他们自觉、自愿纠正违法行为，变强制监管为柔性引导;另一方面，要 大力宣传我们党和国家的光明面，讲清形势，明确主流。5.与亲友

★技巧与方法总结——与亲友的相处之道 整体原则可以总结为：能够坚持原则性与灵活性相结合，坚持原则的同时，兼顾亲情与友情

6.与兄弟单位

★技巧与方法总结——与兄弟单位的相处之道 整体原则可以总结为：热情，周到，注意迎送礼节，讲究说话艺术，态度诚恳，求同存异，有真诚协助兄弟单位解决困难的意识，不强人所难，坚持原则，反对不正之风。

当题目中设置的情境出现以下几种情况，处理程序如下：

(1)对于兄弟单位提出的问题，要主动反思，虚心接受，给予重视，表示感谢，并着 手改善。

(2)对于兄弟单位存在的问题，要通过各种方式全面了解，如：查阅档案、调查研究、侧面了解、沟通交流等方式，避免以偏概全，歪曲事实。

(3)兄弟单位存在实际困难时，要主动伸出援手，提供帮助，必要时申请本单位的援 助。

(4)与兄弟单位配合开展工作时，要提前进行沟通联系，明确工作任务的核心重点，做好各自的任务分工。

(5)产生意见分歧时，能够从共同目标出发，求同存异，尊重对方，理解对方。虽然 存在一些分歧，但是应该看到彼此间有很多更为重要的共同点和可以共享的资源，完全可以 求同存异，通过共同协商，以找到一个折中方案，努力找到符合双方意愿的解决办法。

7.拓展类

★技巧与方法总结——拓展类人际沟通 掌握好人际沟通类题目的基本答题思路和原则，了解相关岗位的工作流程和技巧，根据题目实际要求，灵活应变。

(二)无矛盾型

【答题思路】 态度+原则

★技巧与方法总结——无矛盾类人际沟通 掌握好有矛盾类人际沟通各个沟通维度的基本相处原则，回答问题时要层次清晰。自设常见场景，熟练应用沟通原则。

河南公务员考试网预祝考生一举成功!

2024河南公务员面试指导:人际沟通类题型分析

通常而言，人际沟通类题型主要考察考生对于不同的沟通对象所表现出的沟通交流方式。其中主要考察四大关系:1.与领导的关系;2.与同事的关系;3.与下属的关系;4.与亲友的关系。

一、解题步骤

在回答此类问题时，可以遵循四个步骤：

步骤一：阐述相关的人际交往原则;

步骤二：假设各种情景，对不同情景采取不同态度与行为;

步骤三：从自身查找原因，以理解、尊重、包容对方的态度寻找解决问题的突破口;

步骤四：叙述自己为化解矛盾将要采取的行动。

二、解题思路

在处理与领导的关系方面，有两点认知：

一是解决工作上的矛盾，关键是要重大局、识大体，冷静客观的对待，不能有私心，不能带有私人偏见与情绪，应尊重领导。二是与领导在非原则分歧上，一方面可以求同存异，互相体谅，另一方面要坚决执行;而在原则分歧上，要积极沟通、反复协商，达成共识，以便工作的进一步开展。

在处理与同事的关系方面，有三点认知：

一是认识到，大家同为一个科室的同事，和睦相处、团结友爱、和谐一致是顺利开展各项工作的前提条件。身为机关作人员应具备与性格各异的同事和睦相处、协调各种关系的能力。

二是认识到每个人的成长经历、学习工作生活经历不同，其价值观、人生观和世界观也会有所不同，大家应该相互尊重、相互包容。

三是认识到，大家是同事，在工作上的核心价值观和态度是接近的，不是对立的。

涉及与下属相处，有以下原则：

一是领导对下属要充分信任，多为下属提供锻炼的机会;

二是要注重培养，成为下属的良师益友，敦促下属不断提高与前进;

三是要进行有效地激励与监督，保证工作的顺利开展与完成，在下属中树立威信。

涉及与工作相关的亲朋好友，有以下原则：

作为机关作人员，应分清工作与生活的界限，在工作上，要以国家、集体的利益为重，秉公执法、公正严明;在生活上，要互帮互助，乐于奉献。

三、解题技巧

在解答沟通类题型时一定要注意我们的解题技巧是在与人沟通，所以我们处理问题时要有个阳光心态，也就是说不管对方对你是什么态度，我们始终坚持谦虚、谨慎的态度处理问题，并且坚信问题一定能够解决，而不能列举过多对方不能接受的建议，这样就会使自己的解答前后矛盾，造成前后逻辑混乱，影响考官对你的评分。

以上是我针对人际沟通类题型为大家做的分析，考生在复习的过程中切忌死板硬套，这样就会造成答题的模式化。对这种题型的掌握还要考生多说、多练、多总结，才能灵活运用。

**第五篇：银行招聘面试题目人际沟通题**

银行招聘面试题目——人际沟通题

1.领导给你打了一个电话，你因为当时手头有工作没处理完所以没接。接着，你出门就碰到给你打电话的领导，问你为何不接电话，你如何解释? 【测评要素】人际关系协调能力 【答案要点】

对领导我应该诚实。领导问我为何不接电话，我首先会对领导表示抱歉，然后会说，当时我手头刚好有工作没有处理完，事情很急，是您昨天指示的一项工作。工作处理完毕后，我正想给您打电话表示道歉，同时向您汇报一下这项工作完成情况，没想到刚出来就碰见您。那么，经过我的解释，相信我会取得领导的谅解的。

2.如果你是一名公务员，对领导交办的一些工作，你倾向于越过一些程序做特别的处理还是仍然按照正常的程序处理?为什么? 【测评要素】人际关系协调能力 【答题要点】

对领导交办的工作，应该本着工作的原则性和灵活性来处理。

(1)领导交办的工作一定有它的轻重缓急，如果这项工作确实很急，在没有影响工作原则性的条件下，可以越过一些程序作特别的处理。

(2)如果这项工作很急，又需要经过必备的程序处理，可以向领导说明情况，工作还需要一定的时间进行处理，同时，可以通过其他方式来尽快完成这项工作。

(3)作为一名公务员，无论何时何地都应该按照规定的程序处理工作。“不以规矩，不成方圆”，时刻牢记工作的原则性。

3.你的同事把你当作好朋友，但总是向你抱怨工作没有意义，并且喜欢对领导评头论足，你会怎么处理? 【测评要素】人际关系的意识与技巧 【答题要点】

(1)同事把我当作好朋友，是对我的信任，我也会把他当作好朋友。(2)但是，我认为真正的朋友关系应是积极的、健康的和向上的。

(3)我会在适当的时间、适当的地点、以适当的方式与同事进行沟通。一是引导他对工作有一个正确的认识;二是指出作为下属，不应在背后乱议论上级。

(4)当然，我不会把同事给我说的话向外传播。4.搞个总结，有关材料需要2个处室合作，可那2个处室与你处有矛盾，如何解决? 【测评要素】人际关系协调能力 【答案要点】

首先，要明确这个总结一定是与两个处室共同合作下来完成，那么，对于上级要求的任务我们应认真地完成。

由于种种原因两个单位有矛盾是正常现象，我要正确对待。为了良好的开展工作，首要的是化解与这两处室的矛盾。矛盾的出现肯定有它的原因，第一，我们要做一下自我分析，可以在我处内部召开小型会议，探讨该问题，让大家谈谈我们所存在的问题，以及解决的办法，最后选择出最佳的解决问题的办法。第二，在适当的时间适当的地点将2处室邀请来，派代表向他们承认自身的错误，恳请他们的谅解，希望日后能与他们和谐共事，融洽相处。第三，主动与另两个单位负责这次总结的工作人员进行交流、沟通，共同商讨总结的设计，尽快地将总结呈现出来。第四，以这次事情为契机，着力搞好处室内部以及处室之间的关系，最终构建一个和谐团结的工作氛围。

5.小魏的一个同事老黄年纪较大，但工作经验丰富，为人耿直，非常看不惯年轻人的一些想法和做法，如果你是小魏，怎样做才能使老黄和你成为好朋友？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）老同志工作经验丰富，做事成熟稳重，比较传统，年轻人时尚前卫，对新兴事物接受快，领悟力强，富有活力，但不稳重，做事草率，缺乏经验。加之年龄和生活习惯的差异，老同志看不惯年轻人的某些想法做法是可以理解的。

（２）对待老同志的基本态度：无论如何，要尊重老同志，尊重是前提，老同志为社会进步做了很多的贡献，我们理应对其尊重。具体说来要把握两点：一是工作中的良师。老同志是单位的财富，有很多宝贵的工作经验和社会阅历值得我学习，我会虚心学习，肯于求教，并且时刻按一个公务员的标准要求自己，使自己的表现让老同志能满意；二是生活中的益友，尊重老同志，虚心学习，真心交个朋友，可以成为忘年交。

（３）和老黄多多沟通，了解其看不惯年轻人的哪些方面，原因是什么，如果某些缺点在自己身上也存在，要及时认真加以改正。

（４）最后是平时与老同志多交流。学习老同志的优良传统和丰富的工作经验，同时也把年轻人新的理念，新的思想，比如计算机知识等教给老同志，帮助其跟上时代不落伍，彼此之间形成互相学习，互相帮助的和谐氛围。另外，找到两人的共同兴趣和爱好，有了共同语言，就可以迅速消除所谓的“代沟”，成为无话不谈的“忘年交”。

6． 如果你的领导不支持你的工作，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）如果领导不支持我的工作，我会首先分析原因。

（２）原因可能是领导太忙，也可能是我的工作不够突出，也可能是我的处事方法让领导产生了误会。

（３）我会改进我的处事方法、工作方式，在适当的时候与领导进行沟通，争取领导能够支持我的工作。

（４）做好工作是最重要的，不管领导支持不支持，我都会一如既往地尊重和支持领导的工作。

7． 如果你新到一个科室，发现情况很糟，工作不顺利，同事们关系很差，你会做哪些努力来改变这种状况？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）首先我会把自己的本职工作做好，取得领导和同事的认可。

（２）熟悉单位的情况，查找产生问题的根源。注意处理好与领导和同事的关系。（３）寻找合适的机会，与领导进行沟通，委婉地提出自己的想法，听取领导的指导和建议。（４）组织几项有意义的聚会或郊游活动，在活动中，创设必要的环境，增进大家的了解和理解，化解原有的误解，促进大家的团结。

8． 你喜欢写一些关于单位的新建议给领导，但每次都石沉大海，你会怎么做？ 【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

这种情况的出现，原因有很多，我会以一个积极的心态面对。

（１）首先我会开展自我批评，从我自身查找原因：是否是因为我提建议的方式不够妥当，是否是因为我提的建议不具备很强的可行性，是否是我提出的建议不符合我们单位的实际，还是因为我的建议太幼稚，做法太盲目等等，如果是这些原因的话，我会及时改正，多向老同志们请教，多向身边的同事们学习，及时总结经验教训，争取自己在各方面得到迅速提高。

（２）如果不是这些原因，我也不会埋怨，发牢骚。因为有可能是最近领导事务比较繁忙，还没有抽出时间看我的建议，如果是这种情况，我会平心静气，耐心等待领导的回应；（３）总之，无论是何种原因，我都会认真对待，正确处理的。在以后的工作中，我会尊重领导，团结同事，谦虚谨慎，不骄不躁，在高质量完成本职工作的同时，积极关心本单位的建设，争取做一个领导放心、同事信任、群众满意的公务员。

9． 群众向你反映了情况，根据实际，你认为反映的意见基本不切实际，但无论如何向群众介绍都不被接受，其中有人的情绪还比较激动，你怎么办？

【测评要素】协调能力 【答案要点】

（１）遇到这种情况，我会保持冷静，理性处理。

（２）向群众道歉，安抚情绪比较激动的群众，调整工作思路和方式。

（３）深入实地，就群众反映的情况展开调查，查找事情发生的主要原因，制定解决问题的方案。

（４）与群众就实际问题进行沟通，是群众的误解的，我会耐心的向群众说明情况，讲清楚国家的具体政策。如果是我们工作中的失误，我会向群众道歉，并向群众保证把他们反映的问题及时报告领导，一定要让群众相信，政府会给他们一个明确的答复并解决他们反映的问题的。

（５）把群众反映的问题和调查处理情况如实向领导报告并认真总结经验教训，争取做一个让群众满意、领导放心的公务员。

10． 小王通过公务员考试，进入单位，但认为自己学历高，能力好，到处炫耀，同事对其不满，在工作中不与他配合，如果你是小王，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）如果我是小王，我会首先反省自己，从新给自己定位。作为公务员应该做到两个“务必”：务必谦虚谨慎，务必戒骄戒躁。所以我会改正我的错误。

（２）在工作中，要虚心向领导和其他同事学习，自己虽然学历高，但是缺乏实际工作经验，所以更应该加强学习，做好自己的本职工作。

（３）作为单位资历最浅的人，不但在工作上要向同事虚心学习，在生活上也要主动帮助他人，做自己力所能及的工作，为同事排忧解难。主动和同事沟通交流，参加集体活动，赢得良好的人际关系。

（４）相信假以时日，同事会改变对我的看法，我也会以全新的面貌融入这个集体，为单位的发展做出贡献。11． 单位派你下乡核实受灾情况，但是车队领导不愿意派车，说你可以坐班车去，可是已经没有班车了，你找到单位车队领导，你怎么做车队领导的工作？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

遇到这种情况，我会冷静面对，正确处理。首先，侧面了解车队领导不派车的原因，同时认真反思自己过去在与车队领导接触过程中是否存在着不足之处，是否引起了车队领导的误解。其次，态度谦和地与车队领导进行沟通，对单位用车紧张的现状表示理解，对车队领导的工作表示支持。同时把我要做的工作和没有班车的实际情况，如实地告诉车队领导，赢得他的同情和支持。再次，如果在与车队领导的沟通过程中，车队领导说出了对我的不满，我会十分真诚地向他道歉，并虔诚地恳请他的谅解。最后，等到核实受灾情况工作结束以后，认真写好工作总结，反思工作中的错误，继续与车队领导搞好关系。２５０． 对于一项决定，正职和副职存在不同的意见，你和副职的关系很好，副职坚持要按自己的意见，你怎么办？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）虽然我与副职领导的私交很好，但是事关工作和领导之间的关系，我会慎重处理的。（２）经过反复比较，如果发现副职领导的意见存在着很多漏洞，照此执行下去，就会产生严重的不良影响，我一定会与副职领导进行沟通，委婉地劝说副职领导要冷静下来，认真考虑正职领导的意见，不能意气用事。同时，劝说副职领导主动与正职领导就该项决定进行开诚布公地沟通，争取达成谅解，取得共识。

（３）虽然我与副职领导感情甚笃，但是在我做了各方面的努力之后，副职领导依然坚持己见，一意孤行，那么，我会义无反顾地支持正职领导的意见，绝对不能因为私情而放弃工作原则。

12． 如果你拟定了一个方案，你的处长不满意，但是你的副局长却非常满意，你将如何办？

【答题要点】

（１）我认为两位领导的出发点都是好的，都是为了让工作更好地开展，是不存在根本分歧的。我会立足工作，尽力地处理好这件事。

（２）我会重新审视自己的方案，结合处长的意见，全面慎重地重新修正。两位领导都是工作经验丰富，处长既然不满意，很可能就是我的方案中还存在漏洞，这种情况下，我会跟处长进行沟通，请他给予指导，带着他的指导意见去重新修正自己的方案。我相信，经过了经验丰富的处长的指导和有针对性的改进，我的方案一定会更完善，处长和副局长都会非常满意。

（３）如果我的方案本身没有什么明显的漏洞，处长和副局长却对我的方案存在比较明显的分歧，我会找一个合适的机会，请处长和副局长都到场，从工作大局出发，开诚布公地就我的方案进行讨论，我相信，两位工作经验丰富的领导一定能够找出分歧所在并和我一起拿出最佳的方案来的。

（４）我相信，只要我们能够从工作大局出发，本着求同存异的原则去讨论方案，最终一定能够得到一个圆满的结果。

13． 你看见某同事经常在上班时间打电话，上网。所有事情都让你干，干好了领导表扬他，干不好挨骂的是自己，你怎么看？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）进行自我反思，认真检讨自己在工作中出现的失误。

（２）寻找适当的机会，选取适当的方式，与该同事进行沟通，尽量做到开诚布公，以诚相待。

（３）如果这个同事还是旧习不改，依然如故，那么，我就会如实地向领导汇报，澄清事情的真相。

（４）和谐的人际关系是顺利开展工作的条件。个人的力量毕竟是有限的，只有大家精诚团结，才能形成合力，产生凝聚力。但是，如果有些同事在工作中耍小聪明，贪功邀功，欺瞒领导，不诚实，不讲原则，我们也不能任意姑息，要对他展开有效的批评和自我批评，纠正他的错误，以免造成严重后果。

14． 你工作表现好，单位空缺一个副科长的职位，大家都认为会是你升职，后来却是另一个人，你怎么办？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）出现这种情况很正常，我会尊重、接受并服从组织和领导的决定。

（２）升职的不是我，证明我还没有达到这个职务的基本要求，还需要进一步提升。在今后的工作中，我会不断的开展自我批评，不断的反思自己工作中的失误，查找自己的不足。虚心听取领导的指导和建议，听取同事们的建议，一如既往地完成自己的本职工作。（３）衷心地祝贺那位升职的同事，在今后的工作中，我会倾力支持他的工作，与他搞好关系，不会因这件事而影响正常工作的开展。

（４）刘少奇同志曾经说过，职务没有贵贱，只是分工不同。无论担任何种职务，我们为人民服务的宗旨不会改变。所以，正确处理个人利益与集体利益之间的关系，树立大局意识，在集体利益实现的过程中实现个人利益，是我们政府工作人员必须要做到的。只有这样，我们才能担负起更重要的职责，完成更重大的任务，才能实现为人民服务的目标。

15． 一个女孩得了白血病，需要移植骨髓，养父母只好去请求她的亲生父母，希望他们捐献骨髓，但她的亲生父母不愿意捐助骨髓。如果要你去劝说她的亲生父母，你怎么去做？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）对女孩父母的实际情况展开调查，了解他们不愿意捐助骨髓的真实原因。（２）根据调查的情况，制订一个切实可行的亲情攻略方案。

（３）多次与女孩的亲生父母进行谈心，方式灵活地了解他们的想法，取得他们的信任。

（４）与能够对女孩亲生父母产生影响力的人进行良好的沟通，说服他们去做女孩亲生父母的工作。

（５）对女孩的亲生父母进行动之以情，晓之以理的说服，并发动社会力量对女孩献出爱心，以此来换回女孩亲生父母的责任心和亲情意识。

16． 由你负责一项活动，但是参与的几个部门有矛盾，你怎么办？ 【答题要点】

（１）部门间有矛盾，肯定会影响这次活动的顺利开展，要想法尽快加以解决。（２）首先对部门间矛盾的原因详细加以分析，然后做出相应的解决措施。

（３）如果是工作上的问题，我会找合适的时机采取座谈的方式，大家一起协商解决；如果是部门间缺乏沟通交流的问题，我会让他们在活动前以适当的方式多交流，也可利用这次活动多进行沟通，从而消除他们间的矛盾。

（４）公务员协调沟通能力的提高非常重要。从这次事件中总结经验，为以后类似活动提供借鉴。

17． 你工作受到了领导的表扬，有同事说你坏话，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）工作受到了领导的肯定与表扬，是件好事情，以后我会再接再厉。（２）有同事说我坏话，我会换位思考，自我反省，看看是什么原因导致同事对我有看法。如果是我在工作的时候超越了自己的权限，我会立刻改正，并向我的同事道歉。

（３）如果我确实没有越权，做的都是本职工作，我也会寻找适当的时机，和同事诚恳沟通，增进了解和友谊，并在以后的工作中，向他学习。在工作的时候，努力做到既出色的完成自己的工作，又不伤害同事的自尊心；不在领导前搬弄是非；和领导私人间的接触要有分寸，不能造成马屁精的形象。

（４）总之在工作中我会本着大事讲原则小事讲风格的态度不斤斤计较。继续做好本职工作。

处理同事关系要积极主动，虚心向别人学习，真诚帮助他人，不抢功，不邀功，不争名夺利，老老实实做人，踏踏实实做事。并时刻反省、检查自己。

18． 有些领导就像“武大郎开饭馆”一样，不满意比他强的下属，如果你遇到这样的事情，你将如何去处理？

【答题要点】

我相信在我所报考的单位不会出现这样的现象。如果真遇到这种情况，我想我会做出如下的处理：

首先，反思自己。确定是否因自己和领导沟通不畅，或在平常的工作中自己不够谦虚谨慎，过分张扬才导致领导的误解和反感。如果是这样的话，我会找出自己的问题所在，在合适的机会跟领导沟通，就以往的过失表示诚挚的歉意，并在今后的工作中加强跟领导的沟通，同时更加低调和谨慎，我想领导一定是具有宽阔的胸怀的，必定会消除对我的不良印象。其次，如果问题确实不在我自己身上，我的工作和人际交往都不存在问题，我也会合理看待这种现象，领导对比他强的下属不满，说明领导具有忧患意识和上进心，这种意识本身是没有错的，只要能够正确引导，会对领导的进步起到积极的作用。这时候，我会在平常的工作中更加积极主动跟领导沟通接触，交流工作技巧，加深彼此感情，并更加虚心地多向领导请教和学习，相信精诚所至，金石为开，一定会消除领导对我的成见。

最后，如果领导因我比他强而不满是有其他原因，我也会努力找到症结所在，对症下药，通过积极的方法和诚恳的沟通，及时化解我和领导之间的尴尬。

总之我相信，人之间都是有感情的，只要真诚地交流，没有化解不了的隔阂，一时的误会一定能够在真诚中消除。

19． 第二道：领导派你完成一项工作，你的同事不配合你，导致工作完成的不好。事后，同事还在领导面前告状，说你因为你的原因，领导批评了你，你怎么做？

【测评要素】协调人际关系能力 【答题要点】（１）首先诚恳的接受领导的批评，向领导承认自己的错误，在工作难以进行的情况下没有及时向领导汇报。

（２）做认真的自我反省，思考同事不配合我的原因，可能是我的工作方式方法欠妥当，引起了同事的不满，我会努力改正。在以后的工作中，我会一如既往地向我的这位同事，处理好关系，并在合适的时间和我的同事诚恳沟通，增进了解，为以后的工作做良好的铺垫。（３）在合适的时间地点和领导沟通，让领导增进对我的了解，在不耽误领导工作的情况下，多向领导请教，多汇报。并总结经验教训，为以后的工作打下良好的基础。

20． 如果你想在单位干出一翻大事业，可是你的领导不支持你，对你有意见，你该怎么办？

【答题要点】

首先，反思自己。确定是否因自己和领导沟通不畅，或在平常的工作中自己不够谦虚谨慎，过分张扬才导致领导的不支持、对我产生意见。如果是这样的话，我会找出自己的问题所在，在合适的机会跟领导沟通，就以往的过失表示诚挚的歉意，并在今后的工作中加强跟领导的沟通，同时更加低调和谨慎，我想领导一定是具有宽阔的胸怀的，必定会消除对我的不良印象。

其次，如果问题确实不在我自己身上，我的工作和人际交往都不存在问题，这说明很可能是我所策划的事业的方向和实施方案等有漏洞，我会重新加以，并且虚心向领导请教和学习，结合领导的意见，全面慎重地重新修正。我相信，经过了经验丰富的领导的指导和有针对性的改进，我的实施方案一定会更完善，领导会非常满意。

最后，如果领导的不支持是有其他原因，我也会努力找到症结所在，对症下药，通过积极的方法和诚恳的沟通，及时化解我和领导之间的误会，取得领导的支持和谅解。

我相信，只要我们能够从工作大局出发，本着求同存异的原则去看问题，最后一定能够得到一个圆满的结果。

21． 领导把不属于你的工作分配给你，你同事不满，你会怎么做？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）这是领导对我的信任，我一定会妥善处理，争取做到既顺利地完成领导分配的工作，又不让同事有不满的情绪。

（２）选择适当的时候，和领导进行沟通，说明工作的情况。

（３）与同事进行沟通，同时多积极配合同事的工作，努力消除同事的不满情绪。（４）作为一名机关工作人员，要处理好人际关系，积极与领导和同事们多沟通，创造和谐的机关工作氛围。

22． 考上公务员如何与人沟通，如何开展工作？ 【答题要点】

（１）公务员应该处理好和领导、同事、群众之间的关系，做好沟通、协调工作，以保证工作能顺利地完成。

（２）对待群众要热情，要深入群众，虚心接受群众的监督，这样才能提供更好的服务，才能更好地推动公务员改进自己的工作和维护好政府的形象。

（３）要尊重和团结同事，与同事多交流、多沟通，通过积极参加业余活动，与同事之间加深了解，增进感情，此外，还要坚定地配合同时工作。

（４）对领导要尊重和服从，虚心向领导请教和学习，主动向领导汇报工作，正确面对领导的批评。

23． 假如你是税务工作人员，所长提出一项新的举措，你和同事在会上提出异议，被所长批评，你怎么办？

【答题要点】

（１）这涉及到和领导、同事的关系，十分重要，要相当重视，采取必要的措施，尽快把它处理好。

（２）首先，对领导要尊重，在会上我不会和领导辨解，更不会顶撞领导，保留意见。

（３）会后，我会积极主动收集新举措相关资料和证据，与同事一道再对新举措的可行性进行充分的论证，必要时咨询权威机构。

（４）如果新举措确实是可行的，那么我会主动向领导认错道歉；如果的确是举措行不通，那么我会和同事一道，以适当的方式合适的时候向领导耐心解释，举出充足的论据，我想领导会接纳的。确实还不能解决问题，必要时向上级领导反映，总之，我想事情会得到圆满解决的。

24． 第三题：如果你入职之后，到执法单位上班，常有你的亲人或者熟人来找你办一些违反政策或者原则的事情，你会怎么处理？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）作为一名执法人员，要正确处理国家利益和个人利益之间的关系。国家和人民的利益是最高利益，个人利益要在国家、社会利益的发展中得到实现，个人利益无条件服从国家和人民的利益。共产党人无论何时何地都不能把个人利益放在第一位，当两者之间的利益发生矛盾时要无条件地以个人利益服从国家利益，小局服从大局，这就是说，共产党人要有吃亏精神、奉献精神和牺牲精神。所以，在执法工作中，要坚决反对本位主义和损公肥私、损人利己，把个人的理想与奋斗融入广大人民的共同理想和奋斗之中。

（２）我的亲人或者熟人来找我办一些违反政策或者原则的事情，我觉得这些情况的发生很正常，符合生活的实际，因为每个人都不是孤立的个体，都生存在一定的社会关系中，都有各种利益的需求和驱动。但是，作为一名执法人员，遵纪守法是我们义不容辞的责任和义务，维护国家法律的尊严是我们执法人员的神圣职责。对于我的亲属或熟人的这些行为，我首先会给他们讲明白工作的性质、单位的规章制度、我的工作原则，希望他们能够理解；其次，我会委婉地告诉他们，现在是法治社会，法律面前人人平等，为了一己之私利去损害别人的利益，这是不道德的，也是法律所不允许的，久而久之，必然要受到社会功德的谴责和法律的制裁。

（３）作为一名执法人员，必须要带头维护法律的尊严，做到执法必严，违法必究，绝对不能知法犯法，在亲情和私利面前失去理智和原则。

25． 如果你和同事意见分歧，你会怎么办？ 【答题要点】

同事是工作中的伙伴，是相互配合相互支持的朋友，处理好和同事的关系相当重要，我会尽力处理好这件事情。

（１）找到分歧所在。

（２）详细考查自己的意见的正确性。

（３）如果自己意见不对，我会主动向同事道歉，说明情况。如果是自己的意见正确的，而同事的意见有错误，我会找适当的方式和适当的时机和同事沟通、交流，说明真相，我想同事会接受的。（４）如确实还不能解决问题，我会把情况如实向领导反映，我想领导会处理好这个问题的。

26． 假如你刚到么某个岗位发现自己不适合那里，你该怎么办？ 【答题要点】

（１）首先分析自身原因：自身主观要求是否过高，工作能力是否胜任等，然后作出相应的调整，尽量适应工作岗位。

（２）如果是岗位方面的问题，以适当的方式方法找人事部门沟通，看能否作出岗位上的调整，找到自己最适合的岗位。（３）稳定的工作环境是做出工作成绩的前提和保证，尽量适应原来的工作单位，作出好的业绩。

（４）如果问题还是不能得到解决，工作岗位确实是自身作出好的工作成绩的“瓶颈”，也可以考虑换一下工作环境。

27． 如何和单位一个有个性的同事相处？ 【答题要点】

（１）要以积极的态度和同事相处，处理好与同事的关系对工作的顺利开展意义重大。

（２）有个性的人通常比较要强、固执，在工作中容易出现不同的观点和做法。工作中出现分歧时，我会以工作为重，把工作放在第一位，先对分歧进行详细分析，如果他的观点和看法是对的，我会给予积极的支持；若他的看法有失偏颇，我会以适当的方式方法给予指出，我想他会接受的。

（３）工作之余，我会找机会和他多沟通、多交流，取得相互之间的理解和支持，以便更好地开展工作。

28． 两个朋友发生矛盾，你如何协调？ 【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）友谊是人生路途上的珍贵财富，人的一生都不能离开友谊。年轻人之间发生矛盾是正常现象，我们要正确对待。

（２）向与他们俩关系都比较好的朋友侧面了解情况，初步摸清他们产生矛盾的原因。

（３）寻找合适的机会，分别与两人进行沟通和交流，了解他们彼此的想法和看法；（４）组织一次好友的聚会，邀请这两位发生矛盾的朋友参加。在聚会中，创造他们化解矛盾的机会，让他们在和谐的环境和氛围中化解矛盾，达成谅解，冰释前嫌。

（５）海纳百川，有容乃大。作为新时期的年轻人，我们应该严于律己，宽以待人，树立大局意识，学会宽容，善于包容，绝对不能斤斤计较，睚眦必报。

29． 如果你与工作中的同事发生了误会，你会采用什么方式和途径？ 【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

同事是工作中的伙伴，是相互配合相互支持的朋友，处理好和同事的关系相当重要，我会尽力处理好这件事情。（１）我不会因为同事对我有误会就疏远他，我会一如既往地尊重他。

（２）分析自己的原因：工作中让同事发生误会，很可能是我某方面存在不足。我会从自己的工作态度、工作方式方法、工作能力等方面找具体原因，并作出响应的弥补措施。

（３）若还找不出具体原因，我会通过其他同事或朋友了解同事对我误会的原因，或者找合适的时机积极主动与同事沟通，了解误会的原因。

（４）如果确实是自己的原因引起了同事的误会，我会主动向同事表示道歉，并作出改进。如果由于同事方面的问题而对我产生误会，我会找适当的方式和适当的时机和同事沟通、交流，讲清楚相应的道理，我想同事会接受的。

（５）如确实还不能消除同事的误会，我也会找适当时机把情况如实向领导反映，让领导帮助我消除掉同事的误会。

30． 一个以前和你有矛盾的同事生病住院，有的同事劝你同去探望，你会怎么做？ 【测评要素】人际交往的意识与技巧 【答题要点】

（１）处理好同事之间的关系十分重要，我一定会高度重视这件事情。

（２）对于同事的劝告，应予以接受。同事之间应该互相关心、互相帮助，特别是在同事生病的时候更应该予以关心。所以，我应该去看望生病的同事。

（３）首先对同事表示关心，询问病情，可以力所能及的帮助生病的同事处理一些杂务。其次，与同事谈心。对于以前出现的矛盾，要向同事表示道歉，表明自己的错误，寻求对方的原谅，认真接受对方的批评，表示今后对于错误的改正，并请求对方的和解。

（４）工作中与同事间偶尔出现矛盾是比较正常的，但应该及时地化解，做到“大事化小，小事化了”，以便今后能顺利地开展工作。

31． 你帮助工会开展活动，领导说你不务正业，你怎么办？ 【测评要素】协调人际关系 【参考答案】

（１）面对领导不务正业的评价，我会虚心接受并充分尊重领导的意见。

（２）进行深刻反思，查找不足之处。我帮助工会开展活动，是否忘记了向领导报告，是否对本部门造成了不好的影响，是否耽误了我的本职工作，是否会导致领导之间产生误会等，如果是这几方面的原因导致领导对我的不满，我会写出深刻检查，向领导承认错误。

（３）如果不是上述几方面的原因，而是领导的误解，我会寻找适当的机会，采取适当的方式，向领导说明我的想法，让领导消除对我的误解。（４）作为一名公务员，善于听取领导的批评和指导，坚持严谨认真的工作态度和工作方式，是非常重要的。

32． 领导让你接手小王的事情，小王很忙，无法和你交接怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）这是领导对我的信任，我一定会妥善处理，争取做到既顺利地完成交接工作，又不打乱小王的工作进程。

（２）在和小王交接工作之前，我会向各方面了解工作情况，为顺利交接做好准备，争取缩短工作交接的时间。

（３）可以和小王约一个非工作时间如晚上或者周末进行工作交接，相信小王会支持和配合我的工作。

33． 一个同事调走，不与你认真交接工作，给你工作造成影响，怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中遇到这种情况是难免的，我会冷静处理。

（２）同事不与我认真交接工作，可能有客观上的困难，也可能有他主观的原因，或者我对他的态度和工作方法过于生硬。

（３）如果是客观上的困难，我会在和他沟通的基础上，尽力帮助他解决困难，以便顺利交接工作；如果是我的态度和方法存在问题，引起了他的误解，我会选择适当的时机与之沟通，做好解释说明；如果是他个人主观上的原因，我会动之以情、晓之以理，相信同事会把工作放在第一位，会与我认真交接工作的。

34． 领导不懂技术，安排的工作有很多不合理之处，怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导的技术水平可能有待提高，但他会在宏观上对整个单位的工作加以指导和安排，我想在这种情况之下我的技术专长加上领导的宏观指挥会使我们成为很好的工作团队。

（２）首先，我要对自己的认识进行反思，看看自己的判断是否有误。如果领导安排的工作确实存在不合理之处，那我首先会自己反复求证合理的处理方法，选择恰当的时机与领导及时沟通，如果领导赞同我的意见，那么领导肯定会作出新的安排；如果领导不认同我的观点，肯定有他的立场和原因，那么我会在不违背原则和纪律的前提下严格执行领导的命令。

（３）我相信领导和我都会从大局利益出发，我们一切的想法和态度都是为了能更好地完成这项工作，我相信领导会权衡利弊做出最有利的决定。

（４）作为一名公务员，我会扎扎实实地做好领导交代的工作，不断提高自己的理论水平和业务能力，把自己的技术专长与实践结合起来，以保证工作效率。５０７． 你在单位中通过竞争上岗，取代了你以前的领导，他从原来你的上级变成了你的下级，你如何和他共事，共同开展工作？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）和老领导处好关系，是做好单位工作的重要基础与前提。

（２）对老领导要一如既往地尊重和支持，继续保持与老领导良好的工作关系和私人感情，不能因为自己晋升为领导，就对老领导疏远。

（３）继续向老领导学习，工作中要多听取老领导的意见与看法，争取更大进步。35． 你新到一个单位做负责人，到了新单位以后发现单位内部分成两派，问你如何处理这个事情？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）我的原则：工作为重，处以公心；不传播、不激化矛盾。

（２）在保证工作顺利开展、不传播不激化矛盾的情况下，我会努力以适当的方式促进双方关系的缓和甚至完全和解。

36． 假如领导安排一个和你有矛盾的同志一起出差去完成一件工作，他的意见与你相左，且很固执，你如何来很好的完成这件工作？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导安排我们一起出差，肯定有领导的道理，也许是想让我们通过这次工作能够改善关系，因此，对领导的安排，我会绝对服从。

（２）对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。（３）如果同事确实故意刁难，经过我的努力仍然不改，影响到了工作的顺利开展，我会以适当的方式向领导请示。

37． 你是一个企业的技术部门的负责人，要和市场部合作把一项新产品推向市场，但是市场部总有人议论技术部的人太差而不合作，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）工作中出现矛盾是正常的事情，我会处以公心，认真处理。

（２）召开技术部门的内部会议，认真研究市场部有意见的原因，如果是技术部门的问题，我会进行内部检讨，并在适当的时机与市场部的负责人进行沟通，消除误会。

（３）如果责任在市场部门一方，我也不会介意，而会以适当的方式动之以情、晓之以理，说服市场部门以工作为重。相信经过努力，在推出新产品的项目上，双方能够顺利合作，完成工作。

38． 如果单位准备购买一批电子设备，领导让你负责，但是你发现该设备昂贵而且很多功能单位都用不到，不太适合，你会怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）作为单位新人，对单位不够了解，因此碰到这种情况应该首先认真地调查研究，看看是否有许多功能单位都用不到也许领导是着眼于单位未来的发展，才决定买这套超前的设备。

（２）如果确实有部分功能单位用不上，就需要和领导进行沟通，以适当的方式反映自己的想法。

（３）如果领导坚持自己的看法，我会坚决服从领导的决定。

39． 你是人事部的，颁布了一项新的薪资福利制度，有人来咨询，有人强烈反对，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）要听取大家的意见，看看大家不满意的地方在哪里，有什么要求和更好的建议（２）做好解释说明工作，防止因为不了解薪资福利制度的具体规定而产生误会。（３）及时将大家的意见和建议搜集整理，向领导汇报请示。40． 领导让你送一份文件去组织部，事后又指责你应该送去人事部，并严厉的批评了你，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）面对领导的批评，我不会辩驳，而是虚心接受，向领导道歉。且马上将文件送到人事部。

（２）事后，以适当的方式同领导进行沟通，说明情况，相信领导会予以理解。（３）我还要总结教训，下次遇到类似情况，应该首先弄明白文件到底应该送往哪个部门，并认真记录下来，防止出现差错。

41． 领导十分欣赏你，经常让你放下手中工作陪他出差，单位同事有意见，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导经常让我陪他出差，这是领导对我的关心和信任，对我工作能力的肯定。但同事有意见，说明我的人际关系工作没有做好。

（２）我要认真分析同事有意见的原因，可能是由于我过于张扬，也可能是本职工作没有做好，或者同事对我有误会。

（３）对领导的信任，我会处以常心，不张扬，努力做好本职工作，不拖同事的后腿，加强与同事的沟通，消除误会。

42． 一天，张处长和刘处长每人交给你一项任务，但是你忙了一天，结果只完成了一项。刘处长把你骂了一通，你怎么想？怎么做？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）面对领导的批评，我会虚心接受，当场道歉。

（２）认真反省自己，下次在接受领导安排工作的时候，争取不要使工作之间发生冲突，尤其要量力而行，避免自己的失误造成工作耽误。

（３）如果工作量大，自己可以选择加班等多种形式，坚决完成领导交给的任务。（４）在适当的时候，和刘处长进行沟通，说明情况，消除误会。

43． 你刚毕业参加工作，人际关系会对你的工作造成压力吗？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）人际关系是做好工作的基础和保障。

（２）刚刚毕业参加工作，处理好人际关系就更为重要了。虽然我刚刚从学校毕业，但是在校期间我就能很好地处理人际关系，也常常参加一些社会实践，在实践中锻炼了我与人相处的能力与技巧。

（３）刚参加工作，可能在人际关系方面遇到一些困难，这些困难大多由同事之间不够了解所引起的。而我相信，我会一如既往地处理好人际关系。

44． 有一项工作，同事有很好的建议，他告诉了你。你在偶尔的场合把这个建议说给了领导听，领导很满意，采纳了这个建议，并在大会上表扬了你。你的同事很不高兴。你该怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）这件事情，主要是我的错，我没有及时向领导说明这个建议是同事提出的。（２）选择适当的时候，和领导进行沟通，向领导说明情况，做好解释工作。

（３）与同事进行沟通，说明自己是无心之过，并且已经向领导做好解释工作，消除同事的误会。

（４）总结教训，下不为例。

45． 领导安排你一项任务，而与你共事的同事和你有矛盾，你怎么办？答完后主考官又追问了：“你刚才提到沟通，如果任务紧急，没时间让你去沟通，你怎么办？”

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导安排我们一起工作，肯定有领导的道理，也许是想让我们通过这次工作能够改善关系，因此，对领导的安排，我会绝对服从。

（２）对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实是我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。

（３）如果同事确实故意刁难，经过我的努力仍然不改，影响到了工作的顺利开展，我会以适当的方式向领导请示。如果没有时间沟通，应该争取独立完成工作；实在有困难，应该立即向领导汇报，请求指示。46.你是教务处保密科的科员，这时你一个要好的同事拿一份资料过来要你盖章，而且他的直接领导也和你的直接领导打过招呼，但是没有经过审批，你会怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：碰到这种情况要冷静地妥善地处理好。（２）向直接领导请示，了解具体的情况。

（３）如果是紧急情况，需要立即办理的，可以按照特殊情况处理，并告知同事须在事后补办相关手续。（４）如果不是紧急情况，那么按照日常工作程序，不应当予以办理，并向直接领导与同事做好解释工作。

47． 你在就职的公司制作了一个薪酬标准，领导很满意，有些同事有意见，怎么办？ 【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：要冷静分析、妥善处理；处理好同事关系非常重要。

（２）对有意见的同事，在做好解释工作的同时，要着重了解他们的意见，征求他们的建议。对于不合理的意见，做好解释说服工作即可；对合理的意见，应当及时汇总，并向公司领导汇报。

48． 你和领导一起出差，上飞机之后，领导发现一份十分重要的文件忘了带，当场责骂了你，怎么处理？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：面对批评，做到不与领导当面顶撞、不当面辩解，工作为重。（２）向领导承认错误。

（３）在飞机落地后，安排其他同事通过传真的方式把文件的复印件发送过来。（４）总结教训，下不为例。并且不因此事而对领导产生想法，要一如既往地尊重和支持领导的工作。

49． 你所在的部门推广一个电子办公系统的使用，你是项目负责人，但是各个部门的人都反映说这个东西很麻烦，不好用，那么你该怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：分清原因，冷静处理。

（２）向大家表示歉意，分清大家嫌麻烦的原因，有几种可能：一是大家还没有熟悉相关操作；二是系统确实存在操作麻烦的问题。

（３）提出对策：如果是原因一，则组织有关技术人员为大家举办新系统的操作使用讲座，手把手帮助大家尽快熟悉新系统的操作；如果是原因二，则虚心征求大家的意见与建议，并要求技术部门尽快做出改良。

（４）总结：在处理完之后，应当保持同各部门之间的联系，持续关注这一电子系统的使用情况，并及时做出改进。

50． 你和一个同事一起外出工作，这个工作需要合作完成，但是这个同事特别不配合导致这个工作完成得不好，回去以后他跟领导说是因为你不配合，所以完成的特别不好，领导就在一次重要会议上很严厉的批评了你，这个时候你会怎么做？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：虚心接受领导批评，不当面声辩、不抵触；对同事的不配合，不打小报告。

（２）与同事沟通：感谢同事在这次工作中的配合，并征求同事对自己的意见与建议；并与他坦诚交流，就工作中相互之间的成绩与不足进行沟通，消除同事的偏见。（３）与领导沟通：先就这次工作中的失误向领导道歉，总结教训，保证下不为例；向领导说明这次工作是两个人共同努力完成的，不论成绩还是问题，都是两个人努力的结果。

（４）经过此事，不对领导和同事产生情绪，一如既往地尊重和支持领导，继续努力配合好同事的工作，处理好单位的人际关系。

（５）总结：在今后的工作中，应当及时消除同事的不配合；如果实在不能消除，则以工作为重，自己多做一些工作；如果工作实在繁重，则把有关情况及时向领导汇报，听候领导处理。

51． 你和领导去外地参加会议，在飞机上发现忘记带一份重要的文件，领导当场责备你，你该怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：面对批评，做到不与领导当面顶撞、不当面辩解，工作为重。（２）向领导承认错误。（３）在飞机落地后，安排其他同事通过传真的方式把文件的复印件发送过来。（４）总结教训，下不为例。并且不因此事而对领导产生想法，要一如既往地尊重和支持领导的工作。

52． 公司里的领导对你起草的一份津贴奖励制度十分满意，决定采纳，但是部分员工对这个制度有意见，你该怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：要冷静分析、妥善处理，处理好同事关系非常重要。

（２）对有意见的同事，在做好解释工作的同时，要着重了解他们的意见，征求他们的建议。对于不合理的意见，做好解释说服工作即可；对合理的意见，应当及时汇总，并向公司领导汇报。

53． 举例说说你和同学老师相处的经验。【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：处理好和老师、同学关系非常重要。

（２）阐明自己的处理原则：对老师，尊重、理解与支持；对同学，尊重、关心与帮助。总的原则：交心为上，有理有节。

（３）举例：老师、同学例子各一个。也可以用一个例子，同时涉及老师、同学。54． 谈谈你对“代沟”的看法。如果你与领导产生“代沟”上的问题，你该怎么处理？ 【测评要素】综合分析能力、人际协调能力 【答案要点】

（１）什么是代沟？由于年龄差距引起的价值观、处世方法、工作方式甚至生活等诸多方面的两代人之间的差异。

（２）领导年龄比我大，社会阅历、工作经验均要比我丰富，应该坚决地尊重领导，支持领导的工作，服从领导。

（３）在年龄上，领导是长辈。应该虚心地向领导学习，从领导丰富的社会阅历与工作经验中吸取营养。

（４）对和领导之间由于代沟产生的分歧，如果和工作有关，应该按照上下级关系来处理；如果与工作无关，则应该做好对领导的解释与沟通工作。55． 假如，领导吩咐你和另外一位同事共同负责一项工程，你们都有很好的方案，可是都觉得自己的更可行，这可能会影响办事效率，这时你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）碰到这种情况，应该以工作为重。

（２）认真检查自己的方案，看看是否真的很好，与同事的方案相比是否更好。（３）与同事进行沟通，交换意见与看法，把两份方案结合起来，做一套更好的方案。

56． 你工作中有没有遇到难相处的同事，你怎么处理的？如果你同事的工作方式你不能接收，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

在工作中碰到这种情况是正常的。

（１）每个人的工作方式都有自己的个性，只要不违反法律法规和组织纪律，都应该相互宽容。

（２）如果影响到了工作的开展，我会以适当的方式和他进行沟通。57． 结合你的经验说下“协调”。【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）协调是正确处理组织内外各种关系，为组织正常运转创造良好的条件和环境，促进目标的实现。

（２）一个人能否与上下级友好相处，协调一致，直接关系到工作的成败。

（３）在现实工作生活中，要做好协调工作，必须做到：相互尊重；相互了解；懂得给予（给予对方所希望获得的支持、帮助、信任）。

（４）作为公务员，必须不断提高自身的沟通协调能力，尽可能取得上级、同级和下级的支持、帮助与合作，才能顺利地开展工作。

58． 你对工作环境和工作同事有什么要求？如果你对工作环境和同事不满意，该怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）我对工作环境和工作同事没有特别的要求，因为我相信公务员机关单位和同事都是非常出色的。

（２）万一出现工作环境和同事不合意，我会努力转变心态，“水至清则无渔，人至察则无徒”应该学会包容。

59． 你有一项考查计划很好，但同事不配合你，你如何处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）遇到这种情况，我会冷静、妥善处理。

（２）首先我会和同事进行沟通，认真了解同事不配合的原因。

（３）如果确实是我的计划存在着漏洞，我会在征求领导、同事意见的基础上进行认真地完善；如果是我对待同事的态度上有错，我会认真道歉，消除误会；如果是同事自身的问题，我会尽力多做一些工作，同时处理好与同事的关系。

（４）做好工作是最重要的，不管是什么原因，我都会以工作为重，不会因此而对同事产生情绪。

60． 你感觉上级对你有意见，怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）我感觉上级对我有意见，可能是我自己的误会；上级作为有多年工作经验、丰富阅历的领导，不会轻易对下属有意见。

（２）如果确实有意见，我会首先反思自己，是否工作不够积极、成绩不够明显、处世方法过于生硬。如果是我自己的问题，我会努力改正。

（３）如果是因为种种原因，领导对我产生了误会，我会在适当的时候与之沟通，消除误会。（４）不会因为领导的意见，而对领导产生情绪。

61． 你是一名监狱人民警察，你老师的孩子违法，被送进你所在监狱服刑，老师请你关照他，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）要努力做到公私兼顾。（２）要和老师进行良好的沟通，做好解释说服工作，让他相信：政府对于任何罪犯都是一视同仁的，而且越来越重视保护罪犯的合法权益，请老师放心。

（３）在工作中，会严格执行有关的法律规章，决不循私枉法；但同时也会注重依法尊重和保护罪犯的合法权益。在法律许可的范围内，及时把孩子的情况告知老师，使他能够放心，能够相信政府可以把孩子改造成为合格的公民。

62． 你在单位的工作非常出色，你的同事却向领导反映你好出风头，不团结，争强好胜，并有意地疏远你，你如何处理？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中碰到这种情况十分正常。

（２）同事对我有意见，可能是因为我某项工作没有做好，或者是工作方式方法出现问题，对同事过于生硬，也可能是我过于张扬。

（３）我会改正自己的毛病，并和同事进行沟通，消除同事对我的误会。

（４）和领导进行适当的沟通，消除领导对我的误会。最后，我会总结教训，处理好与同事的关系。

63． 工作之中你的一位同事表现不如你，可他经常在领导面前说你的缺点，你该怎么样对待这种情况？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）碰到这种情况，需要冷静、妥善处理。

（２）首先我会反思自己，想想同事所说的缺点，是否确实存在。如果确实存在，我会努力改正，用同事的意见来完善自己。

（３）我会分析同事在领导面前说我缺点的原因，可能是我工作没有做好，也可能是我处世方法过于生硬，或者与同事之间存在误会。

（４）我会根据这些原因，有针对性地进行改正。和同事进行沟通，消除误会，增进友谊。（５）我会和领导进行沟通，防止领导因此对我有误会。

（１）加强农村基础设施建设对于促进农村经济发展，提高农民收入，解决三农问题，建设社会主义新农村和构建和谐社会具有重要的意义。

（２）加强农村基础设施建设，首先需要解决资金不足、投入不够的难题。（３）加强农村基础设施建设，还要解决资金管理体制条块分割的弊端。

（４）加强农村基础设施建设，需要探索一条农村基础设施服务与管理的长效机制。64． 副处长一直对你很好，经常找机会锻炼你，处长退休以后，竞聘上岗，你当上处长了，副处长很沮丧，请你找他谈话，考官就是那个副处长，问你怎么和他交流、沟通？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）要对副处长表示感谢——感谢栽培和帮助！如果没有其对自己的培养就没有自己今天的工作成绩！

（２）要向副处长表明：提拔是通过正常组织程序进行的，大家都是公务员，无论处长、副科长或其他职位，都只是工作分工不同，都是为人民服务，完全没有必要在意这个职位，只要能为人民做实事，做好事，做好本职工作，什么职位都一样，不要太在意个人得失。（３）再次表明要向老领导多学习、一如既往尊重老领导。作为一个老同志，业务能力强，经验丰富，自己非常希望能够随时和领导沟通，欢迎老领导随时监督批评指正，以后在工作中会有很多事情需要向其请教，希望老领导继续一如既往的支持自己！同时，谈论一下以后单位工作，向老领导征求意见。

65． 单位的职责是：１．公务员招考计划。２．体检的组织。３．公务员审批。现在单位有三个人：科长，５０岁，高中文化、稳重、爱好书法绘画；副科长，４０岁，开朗大方、善交际、不注重细节，科员，２６岁，计算机很好，不能接受新事物。

问题一是：你怎么和他们相处？ 问题二是：你在这个科室如何定位？ 【测评要素】人际关系、综合分析能力 【答题要点】 问题一：

（１）总的原则，根据各人的爱好，与其处好关系。（２）科长：向其学习书法。（３）副科长：一起打篮球。

（４）科员：共同交流计算机知识。注意：相处但不是迎合。问题二：

（１）提出计划，了解清楚原来这些事由谁具体经办，向其提交计划。（２）根据同事的安排开展工作。

66． 你进入一个新的单位，这个单位工作要求专业性很强，而单位同事都是老同事，领导对工作要求严格，喜欢标新立异，并且性格急躁。问你应该如何工作？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）对领导要尊重、支持。对领导的个性，要迅速适应，而不能让领导的个性适应自己。（２）加强专业学习，提高专业水平，才能适应本职工作。

（３）多向领导和同事学习。

67． 现在社会上的腐败、违法违纪问题有很多都是由熟人导致的，请问你在和熟人交往中应注意些什么？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）和熟人相处，要注意公私兼顾。

（２）要争取熟人能够支持自己的工作，成为工作的动力而不是阻力。（３）当人情与法规产生冲突时，坚持法大于情。（４）做好熟人的思想工作。

68． 如果这次你被录取，你能和同志搞好关系吗？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）处理好人际关系是开展工作的前提。

（２）要尊重同事，积极参加集体活动，增进相互之间的了解和友谊。积极向同事学习，提高自己的工作能力。

69． 你单位搞竞争上岗，有个同事找你拉关系，你怎么看？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中遇到这样的情况是难免的，我会努力处理好公私关系。

（２）竞争上岗是为了提高公务员队伍的整体素质，激发大家的工作积极性和创造性，是打造服务型政府的具体体现。（３）我会处以公心，正确地选择合适的人选，而不会因为同事拉关系，就放弃了公正的立场。

（４）在竞争上岗结束之后，我会和同事进行沟通，做好解释说明工作，不能因为此事影响了与同事的关系，更不能因此影响工作。

70． 如果你的领导是位斤斤计较、爱批评人的人，你还会对他提合理化的建议吗？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）碰到这样的领导，我仍然会以工作为重，提出合理化的建议。

（２）下属是不能选择领导的，因此领导的性格并不是影响我提合理化建议的因素。

（３）我会注意自己提建议的方式方法，相信领导能够接受我的建议。71． 如果你的领导在工作中误会了你，你如何处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中被领导误会是正常的，我会妥善处理。

（２）领导误会我，一定是我有些工作没有做好，或者人际关系没有处理好。我会首先努力改正这些问题。

（３）在适当的时候，和领导进行沟通，消除误会。（４）今后我还会继续尊重和支持领导的工作。

72． 你与一位同事矛盾很深，领导安排你跟他完成一件重要任务，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导安排我们一起出差，肯定有领导的道理，也许是想让我们通过这次工作能够改善关系，因此，对领导的安排，我会绝对服从。

（２）对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。

（３）如果同事确实故意刁难，经过我的努力仍然不改，影响到了工作的顺利开展，我会以适当的方式向领导请示。73． 一个与你有矛盾的同事，恰好单位需要你们两个一起合作完成某个任务，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导安排我们一起出差，肯定有领导的道理，也许是想让我们通过这次工作能够改善关系，因此，对领导的安排，我会绝对服从。

（２）对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。

（３）相信经过沟通，我可以和同事在这次工作中消除误会，增进友谊。74． 过去某单位与你们单位是兄弟单位，后关系变僵，现需要合作，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

在工作中碰到这种事情，是难免的。我会以工作为重。（１）首先需要反思，双方关系变化的主要原因是什么。

（２）如果主要原因在我方，我会主动与对方单位进行联系，做好道歉、解释工作。（３）如果主要原因在对方，我会在单位内部召开会议，要求大家既往不咎。

（４）如果是由于误会导致的关系不和，我会主动与对方沟通，消除误会。

（５）如果短时间内无法改善关系，我仍会主动与对方联系，相信对方单位也能够以工作为重。

（６）争取在共同工作的过程中消除误会，改善关系。75． 你的好朋友带你很讨厌的一个人来你家做客，你怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

有朋自远方来，不亦乐乎。

（１）作为主人，我会热烈欢迎大家的来访，热情招待。

（２）借此机会，跟我很讨厌的人进行沟通，加深了解，消除误会。（３）人非圣贤，孰能无过。通过这次接触，相信能够改变对他的看法，发现优点，增进友谊。

76． 你和你的一个同事合作一个项目，现在你的同事病重，一个项目你一个人完不成，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）去医院探望同事，请他安心养病，不用担心工作。

（２）我会对工作进行一番梳理，加班加点，尽量保证工作的进度。

（３）如果加班加点，也不能保证项目进度，我会向领导做好解释说明工作，请示领导增派人手，以保证工作顺利完成。

77． 你和一同事共同完成一事，你同事的工作手段过于灵活而有时干违背原则的事，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）同事工作手段灵活，这是一件好事；尤其在面对突发事件时，灵活处理是难能可贵的品质。

（２）但是，公务员的工作，有相当一部分是日常工作，有明确的制度规定和处理程序。必须严格遵守制度的规定。灵活处理往往与制度发生冲突。

（３）当同事的工作违背了原则的时候，我会与他进行适当的沟通，提醒他注意坚持原则。

78． 领导要你和有矛盾的同事去完成一个任务，这个任务由你负责，你会怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）领导安排我们一起出差，肯定有领导的道理，也许是想让我们通过这次工作能够改善关系，因此，对领导的安排，我会绝对服从。

（２）对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。（３）如果同事确实故意刁难，经过我的努力仍然不改，影响到了工作的顺利开展，作为任务的负责人，我会以适当的方式向领导请示。

79． 假如你是后勤部的主管，后勤部跟财务部发生冲突，你怎么处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中，和其他部门出现这样那样的分歧和矛盾是正常的。但是，我们一定要从更好地做好工作的角度出发，积极面对和化解各种矛盾，而不能激化矛盾。

（２）具体到和财政部关于经费问题有矛盾，我会召集有关工作人员仔细分析与财政部在哪些方面存在分歧。

（３）如果是后勤部对于经费有理解和把握欠妥的地方，我会予以纠正。

（４）如果确认是财政部对于经费有理解和把握欠妥的地方，我会在适当的时间、适当的地点以适当的方式与财政部长沟通，做好解释说明工作，达成共识。

（５）作为一名公务员，应该多多锻炼自己的沟通协调能力，才能成为一名优秀的公务员。

80． 在一个餐桌上，很多人不认识，你怎样做？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）主动做自我介绍。（２）积极与大家分别展开沟通。（３）相互交换联系方式。

81． 在一个事件中，甲乙双方都是你的好友，你怎么处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

关键是要依法处理，同时做好沟通解释说明工作，不能因此伤害友谊。82． 你和同事合作一个项目，你们俩的性格和看法完全不同，你该怎么做呢？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】（１）与性格、看法完全不同的同事共同合作项目，正好利用这些差异形成优势互补，把工作做得更好，而且能够增进相互之间的了解与友谊。

（２）由于性格、看法完全不同，因此不可避免地会出现一些矛盾。对同事与我的矛盾，我会处以公心，而不会针锋相对，激化矛盾。对工作中出现的意见相左现象，我会根据工作的需要，首先反省自己，如果确实是我考虑不周，我会听从同事的看法；如果同事错了，我会以适当的方式和他沟通。

（３）如果同事确实故意刁难，经过我的努力仍然不改，影响到了工作的顺利开展，我会以适当的方式向领导请示。

83． 假如你刚到单位上班，同事领导疏远冷落你，你该怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）这种现象是难免的。

（２）可能是由于大家对我不够了解，也可能是因为我对工作不熟悉，在工作中拖了大家的后腿，也可能是我处事方法过于生硬，引起了同事的误会。

（３）我会积极参加单位集体活动，增进了解与友谊，消除误会；改进自己的工作方式方法，做好本职工作。

84． 与兄弟单位有矛盾，该怎么处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中，和其他部门出现这样那样的分歧和矛盾是正常的。但是，我们一定要本着更好地做好工作的角度出发，积极面对和化解各种矛盾，而不能激化矛盾。

（２）召开单位内部会议，研究产生矛盾的具体原因。（３）如果是我单位的错误引发了矛盾，我会予以纠正。

（４）如果确认是对方错误，我会在适当的时间、适当的地点以适当的方式与对方领导进行沟通，做好解释说明工作，达成共识。

（５）作为一名公务员，应该多多锻炼自己的沟通协调能力，才能成为一名优秀的公务员。

85． 外出考查，让你当负责人，但搭档是比你年长资深的同事，你怎么处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）要尊重年长同事。（２）多学习，多请教。

（３）遇事要多沟通多商量，共同解决问题。（４）如果出现矛盾，要以工作为重。

86． 假如你是一个科室的工作人员，你科室的领导和他的上司因为一件事情发生了争执，你在场，你会怎么处理这件事？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）领导之间发生争执很正常，如果两位领导是因为工作中的事情发生争执，我会委婉地劝说他们要掌握争论的尺度和分寸，不要伤了和气。如果他们是因为私事发生争执，我会劝说其保持冷静，不要激动，不发表谁是谁非的评论。如果争执的状况不容乐观，我会迅速地把我科室的领导拉离现场，防止矛盾的激化。

（２）选择适当的机会与我科室的领导进行沟通和交流，委婉地劝告他注意说话的分寸，掌握适当的方法，尽量避免不必要的伤害。

（３）和谐的工作环境是顺利开展工作的前提，所以，在平常的工作中，我们一定要学会理解，学会尊重，努力创建和谐的工作氛围。

87． 在单位里，有两位同事在工作中经常发生争执，并且都向你倾诉，你将如何处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中处理好同事关系不但是公务员的基本能力，而且对工作的进展和整个单位的发展都是至关重要的。所以我一定会在坚持原则的基础上帮助两位同事，化解他们的矛盾。（２）不参与评价，绝不搬弄是非。

（３）在我能力范围内的，积极调解，耐心说明要以工作大局为重，大事讲原则，小事讲风格。我会组织一些活动，加强他们的交流与合作，让他们认识到沟通与合作的重要性。（４）适当给两位同事建议，帮助他们找到问题的症结，提供交流和解决问题的方法。相信在我的帮助下，我的同事会解决彼此的矛盾，从而建立一个和谐的积极向上的团队。

88． 你有许多工作要做，这时领导又给你安排了一些工作，让你尽快做完，而你感觉工作太多，不能按时完成，这时你会怎么办？

【测评要素】应变能力，人际关系 【答题要点】

（１）对于领导安排的工作，我一定会快而且好的完成。我会从新审视自己的工作，分清优先级，并按计划估算时间。

（２）如果能适当加班加点完成，就加班完成。同时在不耽误同事正常工作的情况下，可以找同事帮忙。

（３）如果这种情况还是做不完，我会向领导及时汇报，说明原因，并拿出可行性报告，明确能够完成的时间，或者请求领导加派人手。

（４）根据领导的决定执行任务。

89． 如果你对现在的单位不满意你该怎么办？ 【答题要点】

（１）首先分析自身原因：自身主观要求是否过高，工作能力是否胜任等，然后作出相应的调整，尽量适应单位环境和工作岗位。

（２）查找具体原因．如果是岗位方面的问题，以适当的方式方法找人事部门沟通，看能否作出岗位上的调整；如果是薪酬过低，找到薪酬部门，看能否得到提高；若是办公条件等环境方面的问题，找相关部门协调，看能否得到改善。

（３）稳定的工作环境是做出工作成绩的前提和保证，尽量适应原来的工作单位，作出好的业绩。

（４）如果问题还是不能得到解决，自己对单位的不满情绪又对工作影响很大，也可以考虑换一下工作环境。

90． 进入新单位，与你有矛盾的同事如何相处？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】（１）处以公心。

（２）工作上互相配合，不因私事影响工作。（３）进行适当的沟通，消除矛盾。

91． 如果你做的一项工作受到上级领导的表扬，但你主管领导却说是他做的，你该怎样？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】 发生这种情况很正常，我会妥善处理的。首先，我会比以前更加严格要求自己，在工作中更加谦虚谨慎，虚心向老同志请教，与同事们处理好关系，建立更加和谐的工作氛围。其次，对于主管领导的说法，我不会多加申辩。主管领导的工作太忙，记错的情况肯定存在。再者，工作是谁做的并不重要，我们都是为人民服务的，只是分工不同罢了。个人的荣誉要服从集体的需要。最后，寻求一个适当的机会，用适当的方式，与主管领导进行沟通，真诚的陈述自己的想法，与他达成共识，消除误解。

总之，在以后的工作中，我会更加尊重领导，尽自己的最大努力做好本职工作，树立大局意识，不斤斤计较，不以个人的得失破坏精诚团结的工作氛围和良好的人际关系。

92． 领导指派你负责一项调研，由一位老同志配合你，假如这位老同志资格比你老，性格又怪，极不好相处合作，你怎么办？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

老同志工作经验丰富，对工作认识的比较深刻，积极向老同志请教，能够获得很多宝贵的指导，能够避免许多错误的发生，能够使年轻人获得比较快的进步。所以，在工作中，尊重老同志是我们年轻人应该做的。

这位老同志资格比我老，我更应该尊重他，在调研工作中多向他请教，认真征求他的建议，听取他的意见。每一个人都有自己的个性，他的性格古怪，无可厚非。难相处也是有原因的。只要大家能够做到互相理解，互相尊重，我相信，这位老同志照样会支持我们的工作，把工作做好的。所以，在工作之外，我会找这位老同志聊天，谈谈工作之外的事情，了解他的爱好、兴趣，真心关心他的生活。相信，只要功夫真，一切困难都会迎刃而解的。

和谐的人际关系、良好的工作氛围是顺利开展工作的基础和条件。在平时的工作中，只要大家都能互相尊重，互相理解，互相帮助，小事不计较，大事讲原则，做到精诚团结，齐心协力，和谐的人际关系和良好的工作氛围就会建立起来的。

93． 假设你在某单位工作，成绩比较突出，得到领导的肯定。但同时你发现同事们越来越孤立你，你怎么看这个问题？你准备怎么办？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

这种情况的发生，我认为主要应该从我自身找原因，不能急躁冲动。首先，保持一颗平常心，一如既往的做好自己的本职工作，尊重领导，团结同事，不能因自己取得一些成绩而脱离集体，骄傲自大，目中无人；其次，同事们孤立我，肯定会有原因的。我会认真展开自省，比如，是因为我细节方面注重不够，伤害了同事们的自尊，还是因为我不够谦虚谨慎，挫伤了同事们工作的热情；是因为我不注意团结同事，造成了他们对我的误解，还是因为我太过于表现自己，忽视了同事们的感受等等。再次，向我们单位德高望重的老同志请教，真诚地请他为我分析出现问题的具体环节，认真聆听他的指导，虚心接受他的意见和建议。同时，找与我关系比较融洽的同事进行沟通，了解同事们疏远我的原因。最后，我会找一个合适的时间和机会，向同事们说明我的想法，真诚地向他们道歉，取得他们的谅解和支持。

作为一名公务员，个人的成长离不开集体的支持。当我们取得一些成绩的时候，我们不要忘记，一个人的力量毕竟是有限的，众人捡柴火焰才高，团结才会有力量，才能无坚不摧。

94． 有一项工作，同事有很好的建议，他告诉了你。你在偶尔的场合把这个建议说给了领导听，领导很满意，采纳了这个建议，并在大会上表扬了你，你的同事很不高兴，你该怎么办？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）进行深刻反思，开展自我批评。

（２）寻求适当的机会，采用适当的方式，向领导说明事件的原由，接受领导的批评。

（３）真诚地向同事道歉，消除同事的误解，取得同事的谅解和理解；

（４）认真总结经验教训。通过这件事情，我深深明白了，在实际的工作中，做人要光明磊落，做事要谦虚谨慎，不能马虎大意，忽视一些不应忽视的细节。要顾大局，识大体，不贪功，不邀功，实事求是，知错必改。

95． 你有一个很好的工作设想，你经过实际调查认为这个设想既科学又可行，但你的领导和同事们很固执，你采取什么办法说服他们与你合作？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）根据调查获得的资料，制定一份详细、周密的工作方案，上呈领导审阅。（２）寻求适当的时间和机会，在取得同事们同意的情况下带领着同事们到我进行调查的地方去实地调研，用事实向同事证明我的设想的可行性，然后再次把我的工作设想和方案非常细致地向同事们介绍，说服同事们接受我的方案。

（３）在取得同事们的支持以后，找机会与领导沟通，用大量的事实和数据，说服领导同意我的方案。

96． 你出差了，你同事帮你办理了一个审批手续，你回来后发现，当事人手续都不全，申请材料没有，同事却帮他办理了，这可能会引起严重后果，你会怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答题要点】

（１）表态：做到人际关系与工作两不误。

（２）关于工作：必须立即纠正这个工作错误，并向当事人做好解释工作。

（３）对于领导：主动向领导承认这个错误，并将处理结果向领导汇报，吸取经验教训，保证下不为例。

（４）对于同事：感谢他的帮助，委婉指出他的错误。

（５）总结：以后请同事帮忙时，一定要先向同事交待好工作，并保持时时沟通，防止出现类似错误。

97． 处长要求你起草一计划，你起草后，处长很不满意，但副处长很满意，你下面如何做？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：冷静处理，不参与、不激化、不传播领导之间的意见分歧

（２）与处长进行沟通，了解处长对计划的意见与看法，之后根据处长的意见对计划进行适当程度的修改。

（３）向处长汇报新的计划。

98． 《中华人民共和国文物保护法》规定，倒卖文物是犯法的，如果你一个朋友做了，你身为一个公务员，会怎么做？追问：如果不听劝告呢？你举报后，如果别的朋友对你有意见，孤立你，你会怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：坚持合法合理合情，法大于情。

（２）劝告朋友自首：动之以情，晓之以理，威之以法。可以自己劝，也可以动员其他朋友或者家人劝告。

（３）若不听劝告，则坚决向有关部门反映情况，不循私情，不以私灭公，以情灭法。（４）举报之后，应当对朋友做好解释工作，继续说服他坦白从宽，争取宽大处理。

（５）对其他朋友的误解，要冷静对待，向他们做好解释说明的工作，讲明法大于情的道理。（６）做完以上工作之后，如果大家还不理解，还要孤立的话，那么就应当坚持交友原则，道不同，不相为谋。

99． 开会时领导迟到，你该怎么办？ 【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：冷静处理，原则性与灵活性相结合。（２）在工作场合，应当坚决地维护领导的权威。

（３）在私下场合，应当委婉地提醒领导，同时弄清楚领导迟到的原因。如果是工作原因导致迟到，则可以谅解；如果是因为私人原因迟到，在领导愿意倾诉的前提下，认真倾听领导倾诉，并努力帮助领导解决后顾之忧。

（４）如果同事有非议，则应当替领导做好解释工作，争取大家的谅解。100． 你写了一份材料，副科长不满意而科长满意，你该怎么办？ 【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：冷静处理，不参与、不激化、不传播领导之间的意见分歧。

（２）与副科长进行沟通，了解副科长对计划的意见与看法，之后根据副科长的意见对计划进行适当程度的修改。

（３）向科长汇报新的计划。

101． 一个能说不能干的同事，如何处理与他的关系？ 【测评要素】人际协调能力 【答案要点】

（１）表态：人无完人，应当充分尊重同事；并且认识到同事的优点。（２）积极学习同事的长处，同时帮助同事改正缺点和不足。

102． 你在单位某处做事，直辖于副处长，但是处长经常直接找你做事，副处长生气，你该如何处理？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中遇到这种情况是难免的，我应该妥善处理。（２）坚决服从上级领导的决定，是公务员基本的职业道德要求。

（３）处长直接找我做事，说明处长对我比较信任，对我的工作能力也比较肯定，对此我非常感激。但是这使副处长很生气，我会跟处长进行适当的沟通，委婉地说明情况，争取处长的理解。

（４）我会和副处长做好沟通工作，进行解释和说明。

103． 有人打电话向你咨询政策，你给他解释，告诉他可以查询网络或报纸，他闲麻烦，不愿查，纠缠你，不配合你，影响了你办其他事，你怎么办？ 事后他向领导投诉，领导严厉的批评你，你怎么办？

【测评要素】人际协调能力 【答题要点】

（１）我会向他说明情况，告诉他刊登有政策的具体网址或报纸的具体日期。（２）如果他还是要咨询我，如果我目前手头的工作能放一下的话，我就帮他查询网络告诉他。如果我手头有事做，可以让其他同事代为咨询。

（３）如果同事也没空，我会告诉对方，我现在有紧急事情需要处理。请他留下联系电话，在我有空的时候打电话告诉他。

（４）我会虚心接受领导的批评，坦率承认自己的不足，应该更加积极主动、认真负责地解决群众的问题。

（５）我会在适当的时间、地点，以适当的方式与领导沟通。取得他的理解和支持。104． 结合你的经验说下“协调”。【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）协调是正确处理组织内外各种关系，为组织正常运转创造良好的条件和环境，促进目标的实现。

（２）一个人能否与上下级友好相处，协调一致，直接关系到工作的成败。

（３）在现实工作生活中，要做好协调工作，必须做到：相互尊重；相互了解；懂得给予（给予对方所希望获得的支持、帮助、信任）。

（４）作为公务员，必须不断提高自身的沟通协调能力，尽可能取得上级、同级和下级的支持、帮助与合作，才能顺利地开展工作。105． 你对工作环境和工作同事有什么要求？如果你对工作环境和同事不满意，该怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）我对工作环境和工作同事没有特别的要求，因为我相信公务员机关单位和同事都是非常出色的。

（２）万一出现工作环境和同事不合意，我会努力转变心态，“水至清则无渔，人至察则无徒”应该学会包容。

１月２１日 北京出入境检验检疫局面试真题

106． 一个书店突然停电，一个顾客向服务员要求查询一本书，但因为电脑用不上，该工作人员无法帮其找到，如你是该店的销售经理，你如何处理？

【测评要素】应变能力、人际关系 【答题要点】

（１）向顾客表示歉意，请顾客先坐下来休息片刻，给顾客倒茶，给顾客一本杂志，帮助他打发时间。

（２）我会亲自带领工作人员查找书籍，相信一定能够找到。

（３）如果实在找不到，就要再次向顾客道歉，毕竟我们的工作出现了失误，说明情况，请顾客留下联系方式，待找到书之后，我会亲自派人送上门去。

107． 你是一个公司的的财务主管，你制定了一份工资方案，老板支持，但有的员工反对，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）要听取大家的意见，看看大家不满意的地方在哪里，有什么要求和更好的建议。

（２）做好解释说明工作，防止因为不了解工资方案的具体规定而产生误会。（３）及时将大家的意见和建议搜集整理，向领导汇报请示。

108． 你们公司新财务制度运行良好，但是外地部门负责人却说手续烦多，牢骚不停。如果你是财务部门负责人，怎么解决这个问题？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）面对这种情况，要冷静。

（２）与外地部门负责人进行联系和沟通，了解对方抱怨的具体原因，看看他对新财务制度有什么意见和好的建议。

（３）如果是因为对方对新财务制度不了解导致牢骚不断，则应该做好解释帮助工作。如果对方确实有好的建议，则向领导汇报，进行认真的研讨。不论是否采纳这些建议，都要在第一时间和外地部门负责人进行沟通。

109．你的一位同事很爱推卸责任，开会时说任务没完成是因为你没及时把统计数据交给他，你怎么处理？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）首先我会反省自己，诚恳承认错误，毕竟自己没有及时把统计数据交给他，一定程度上影响了他的工作进度，负有一定责任。

（２）我会选择一个适当的机会向领导说明情况，和同事进行沟通，防止类似事件的发生，保证以后的工作能够按时完成。

（３）我不会因为此事就对同事有意见，还会支持他的工作。

110． 假如领导交给你一项紧急任务，要你和其他两个同事一起完成，但那两个人太忙了，影响了工作进度，你怎么办？

【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）碰到这种情况，要以工作为重。

（２）先和这两个人取得联系，进行沟通，了解他们不能投入工作的具体原因和困难，希望我可以帮助他们解决困难，一起投入到工作中去。

（３）如果这两个人忙于其他公务，确实抽不出时间来，那么我会尽量通过加班等途径争取能够完成工作。

（４）如果单独完成工作已经超出了我的能力范围，我会以适当的形式请示领导，看看能否增派人手。

111． 假如你是刚来的新人，你知道一种办公软件比现在单位用的先进，你会怎么办？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）作为单位新人，对单位情况还不了解、不清楚，不能贸然提意见。应该先进行仔细的观察与了解，也许这个并不先进的软件，完全能够满足单位的工作需要。

（２）如果现有软件不仅落后，而且不能满足单位的工作需要，对工作的顺利开展造成了影响，我会和相应负责人进行适当的沟通，将我的看法反映给领导。

112． 财政部和后勤部关于经费问题有矛盾，你是后勤部部长怎么处理？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）在工作中，和其他部门出现这样那样的分歧和矛盾是正常的。但是，我们一定要本着更好地做好工作的角度出发，积极面对和化解各种矛盾，而不能激化矛盾。

（２）具体到后勤部和财政部关于经费问题有矛盾，我会召集有关工作人员仔细分析与财政部在哪些方面存在分歧。

（３）如果是后勤部对于经费有理解和把握欠妥的地方，我会予以纠正。

（４）如果确认是财政部对于经费有理解和把握欠妥的地方，我会在适当的时间、适当的地点以适当的方式与财政部长沟通，做好解释说明工作，达成共识。

（５）作为一名公务员，应该多多锻炼自己的沟通协调能力，才能成为一名优秀的公务员。

113． 你是新进的公务员，你和同事关系出现问题，你该怎么处理？ 【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）进行批评和自我批评，从自我找因素，进行深刻反思，查找自己在性格、工作方法、讲话方式等方面存在着不足的地方。向经验丰富的老同志请教，接受他们的指点，弥补自己的不足。

（２）寻找适当的时机，与和我发生冲突的同事进行沟通，就产生误解的问题委婉地说明自己的观点，真诚地向他道歉，取得同事的谅解。

（３）在以后的工作中，转变工作思路和方式，注意团结同事，尊重和听取同事的意见，保持谦虚谨慎的工作态度，做到既坚持了原则，又保持了工作方法的灵活变通。

（４）和谐的人际关系是顺利开展工作的基础。所以，在工作中，我们一定要树立团队意识，创建和谐的工作环境，为更好的开展工作打下良好的合作基础。114． 和领导意见相左怎么办？ 【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）出现这种情况很正常，我会冷静处理，正确面对。

（２）寻求适当的机会，与领导进行沟通，大胆地陈述自己的工作想法和工作思路，虚心地听取领导的指导。

（３）在与领导进行沟通之后，如果领导还是坚持己见，不肯接受我的意见，我会以大局为重，做出适当的让步，充分尊重领导的意见，尽量避免与领导发生直接的冲突。

（４）和谐的工作氛围是顺利开展工作的前提，是凝聚力量的必要条件，所以，在不违反大原则的情况下，我们绝对不能破坏和谐人际关系，力求做到和谐、团结、奋进。

115． 你的领导在专业技术方面不如你，当有些时候你们发生意见分歧的时候你会怎么做？

【答题要点】

（１）作为一名公务员，处理好和领导之间的关系是很重要的，我会非常的重视。要做到：尊重领导；坚决服从领导；虚心向领导请教；多向领导汇报；正确面对领导的批评。

（２）当和领导发生意见分歧的时候，我会视情况而作出相应的处理：若是非技术上的问题，我会虚心向领导请教，听从领导的意见。因为领导能力强，工作经验丰富，见多识广，考虑问题周到全面，站得高，看得远；若是技术上的问题，在和领导发生分歧时暂时保留自己的意见，事后找到这个领域的技术权威进行确认，待领导平静下来后，找适当的时机以适合的方式再给领导详细的解释说明。我想只要我的意见是正确的，领导是会接受的。

116． 领导让你接手一个同事正在干的工作，而同事不交接，你如何处理？ 【答题要点】

（１）这涉及到工作上的事情，是十分重要的，我要认真冷静地对待。

（２）首先，我要冷静的思考，想想是否自己给同事造成了不好的印象或者是有什么过节。

（３）然后，我会主动找同事进行沟通，如果没有想清楚症结，我会仔细询问同事，对我有什么意见，或者我有什么地方做的不好，请同事指出。我会尽量弥补自己的不足，让同事满意，并且以诚恳的态度请求同事在交接问题上给予配合。

（４）如果同事仍然不配合，我会请求上级领导给予协助，尽量圆满完成工作任务。

117． 你的领导在专业技术方面不如你，当你们发生意见分歧的时候你会怎么做？ 【测评要素】协调人际关系能力 【答题要点】

（１）作为一名公务员，处理好和领导之间的关系是很重要的，我会非常的重视。要做到：尊重领导；坚决服从领导；虚心向领导请教；多向领导汇报；正确面对领导的批评。（２）当和领导发生意见分歧的时候，我会视情况而作出相应的处理。

（３）如果是非技术上的问题，我会虚心向领导请教，听从领导的意见。因为领导能力强，工作经验丰富，见多识广，考虑问题周到全面，站得高，看得远。

（４）若是技术上的问题，在和领导发生分歧时暂时保留自己的意见，事后找到这个领域的技术权威进行确认，待领导平静下来后，找适当的时机以适合的方式再给领导详细的解释说明。我想只要我的意见是正确的，领导是会接受的。

118． 你朋友很热心的帮你忙，可老做错事，越帮越忙，你会怎么做？ 【测评要素】人际关系 【答题要点】

（１）首先真诚感谢同事的热心帮助，因为这也是对我人际关系处理得当的一种肯定。

（２）告诉他，他有困难我一定热心帮忙，并委婉地告诉他，我能够独立的完成我的工作。

（３）如果我的工作确实需要有人帮忙，那么我会诚心诚意地跟这位朋友交流，指出问题所在，并且尽可能帮助他解决这个问题。

119． 你被录取为公务员，却发现你的顶头上司曾经在一次邻里纠纷中与你发生过激烈的争执，你以后如何处理与他的关系？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）摆正心态，以积极的态度处理与顶头上司的关系，摒弃偏见。（２）深刻反省与顶头上司产生争执的原因，查找自己的不足。

（３）在具体的工作中，服从顶头上司的工作安排，做好本职工作，绝对不把个人情绪带到工作中来，努力搞好与他的关系。

（４）人无完人，孰能无错。只要大家互相付出真诚和努力，做到开诚布公，互相理解，工作中的争执不能成为彼此团结合作的障碍。120． 甲和乙是同一办公室的同事，有一天乙没有来上班，找乙办事的人都被甲用“乙不在，没有来上班”给挡回去了。如果你是甲你会怎么做？

【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）团队精神是组织文化的一部分。简单来说就是大局意识、协作精神和服务精神的集中体现。团队精神的基础是尊重个人的兴趣和成就。核心是协同合作，最高境界是全体成员的向心力、凝聚力，反映的是个体利益和整体利益的统一，并进而保证组织的高效率运转。没有良好的从业心态和奉献精神，就不会有团队精神。

（２）团队精神的形成并不要求团队成员牺牲自我，相反，挥洒个性、表现特长保证了成员共同完成任务目标，而明确的协作意愿和协作方式则产生了真正的内心动力。

（３）如果乙没有来上班，而恰好找他来办事情的人又很多，面对这种情况，作为同事，我会主动地向来人说明情况，并询问他们要乙办理的事情是公务还是私人事务，如果是公务，如果我能够代办，我会在单位制度允许的范围内替乙代办，如果我不能代办，其他的同事能够解决，我会找到其他的同事，在征得同事同意的情况下，让其他的同事代办。如果是乙必须亲自办理的事情，在不涉及私人隐私的前提下，我会详细地替乙记录下来，等乙上班后把情况告知于他。

（４）有人说，在机关单位工作，“只扫自己门前雪，不管他人瓦上霜”的现象非常严重。我认为那只是很小很小的一部分，我们的主流还是好的。作为人民的公仆，我们只有具有很强的团队精神，树立大局意识、协作精神和服务精神，大家共同努力，共同协作，互相帮助，团结一致，我们才能为人民提供更加优质的服务，我们的集体才是具有凝聚力和向心力的战无不胜的集体。只有这样，我们的执政基础，才能更加稳固，我们的社会才能更加和谐。

121． 局里有个出国深造的机会，深造回来就有升迁的机会。你和另一位同事无论在学历、背景、能力等等方面都不相伯仲，你会怎么突出自己而争取到这个机会？

【测评要素】协调能力 【答案要点】

英国著名哲学家培根说：善于识别与把握时机是极为重要的。遇到这样的好机会，我当然不会放弃。

（１）保持良好的心态，坚持公平竞争的原则，谦虚谨慎，戒骄戒躁，以认真踏实的工作态度做好本职工作，在具体的工作中展示我的工作能力和发展潜力，绝对不搞歪门邪道。（２）在实际工作中，如果出现需要与我产生竞争的那位同事合作的情况，我会一如既往的本着谦虚认真的态度与之合作，并积极向那位同事学习，做到优势互补，共同把工作做好。（３）更加注意提高自己的团队合作意识，创建良好的工作氛围，取得领导和同事的认可。（４）提高驾驭全局的能力和创新意识，提高业务能力和专业素质，勇挑重任，顾全大局。２月２８日下午

122． 某社区有人发传单说：“楼上的发射塔对人的身体影响巨大。”又有人在网上发表文章，呼吁社区居民今晚８点一起拆塔，如果你是居委会负责人，你将如何处理这事？

【答题要点】

（１）收集意见，归纳分类，做到心中有数，制止散发传单的行为。（２）进行走访，进行调查，认真倾听居民的意见和建议。

（３）查阅相关资料，与科研机构联系，详细了解发射塔的具体知识，看是否真的对人的身体存在着巨大影响。

（４）如果真的如传单和网上所宣传的，发射塔对人体存在着巨大影响，应积极与建塔单位联系并进行协商，采取补救措施，减少发射塔对人体的影响，让居民放心。如果不像他们所说的那样，完全是居民的过分担心，则向居民说明实际情况，并把所查阅和调查的资料印刷成册发给居民，消除居民的误会。

（５）总结工作教训，及时了解民意，争取把今后的社区工作做得更好、更扎实。５月１４日下午

123． 部分居民拖欠卫生费，清洁工不去清扫，造成卫生差，居委派你去解决，你该怎么解决？

【测评要素】协调人际关系能力 【答题要点】

首先进行走访和调查，查明部分居民拖欠卫生费的原因。与拖欠卫生费的居民进行沟通，了解他们对缴纳卫生费以及对清洁工工作的看法、意见。其次，与清洁工进行沟通，了解他们对清扫工作的看法和建议。召开由居民、清洁工和物业管理部门参加的会议，就居委会、物业管理部门对社区卫生管理所存在的问题征求大家的意见，并做好会议记录。再次，根据了解到的实际情况，就存在的实际问题和解决的措施，写出书面报告，报居委会领导批准。最后，居委会领导批准后，印发居民手中，严格按照既定的制度执行。

124． 一个同事以自我为中心，总以为别人针对他，不好交往，你如何处理？ 【测评要素】协调人际关系能力 【答案要点】

（１）认真反思自己在平常工作中存在的不足，调整工作思路和工作方式。（２）注意团结同志，以诚待人，同时注意谈话的方式，尽量不要与他产生不必要的冲突，以免引起他不必要的误解。

（３）在实际工作中，当这个同事遇到困难的时候，主动向这个同事伸出援助之手，帮助他解决困难，让他感觉到我们这个集体的温暖和真诚，让他逐步改变原来错误的看法，融入到我们这个集体中来。

（４）如果在工作中遇到合作的情况时，多与之沟通协商，认真听取他的意见并充分尊重他的建议，在遇到原则问题上意见相左的时候，要坚持原则；在不关乎原则的小事上要讲风格。（５）和谐的工作环境、健康的心态是顺利开展工作、取得工作成绩的前提条件。所以，在日常工作中，我们一定要树立大局意识，严于律己，宽以待人，团结同志，学会宽容。

125． 一天有人来你办公室指责你，认为你错误地指导办理相关业务而导致失败，但实际不是你指导的，而是你的同事所为，对此，你如何解决？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

（１）首先我会虚心接受对方的批评，并热情接待，对其进行安抚。

（２）详细询问事情的原委，了解问题所在。如果这个问题是我的权限和职责范围内的，我将积极指导这位同志办理业务，使其满意而归。如果不是我的权限和职责范围内的事情，但是此项业务能够即时解决的话，我会找到我的同事，委婉说明情况，让他指导这位同志办理业务。若不能即时解决的话，我会将事情详细记录下来，坦诚告诉他此项业务不是我负责的，我会尽快联系相关负责人解决问题，并留下这位同志的联系方式。

（３）送走这位同志后，我会和同事委婉地说明情况，并将情况记录和联系方式交给同事解决这件事情。

（４）认真反思，写好工作总结。

126． 跟领导出差在外，对方接待人员对你的领导接待很热情，但对你比较冷淡，在接下来的一周里，你如何对待？

【测评要素】协调人际关系 【答案要点】

针对这样的情况，我会以平常心对待。

（１）对方接待人员对我不热情可能是对我不熟悉，我会以积极热情的态度和对方相处，配合领导和对方的工作。我相信有了融洽的相处和配合，对方会熟悉我并和我友好相处的。（２）如果是对方对我有误会，我也会积极与之进行沟通，消除误会。

（３）如果是我在有些地方做得不妥善而引起了对方的不满意，我也会及时地做自我反省，并在今后的工作中妥善完成各项工作，在人际交往上采用积极友好的方式与对方友善相处，相信对方能够对我改变态度的。总之，作为领导的助手，首先要以工作为重，以配合领导和完成相关工作为原则，严于律己，宽以待人，学会宽容和理解。１３１． 单位里有一位你十分敬重的老同志，有一次在你面前说单位里其他同事坏话，让你留个心眼，你会怎么做？

【测评要素】协调人际关问题 【答案要点】

对于这个问题，我是这么认为的：人无完人，金无足赤。无论如何，老同志的出发点是好的，对于他善意的提醒，我应该表示感谢。但是，对于他所说的一些情况，我会保持清醒的头脑，在工作中继续保持谦虚谨慎的态度，一如既往的工作，团结同志，与同志们保持良好的人际关系，不对任何人持有偏见，也不仅仅计较，而是要学会宽容，学会谅解。

老同志为单位做出了很多年的贡献，是我的前辈，有丰富的经验和阅历，有很多的东西是值得我学习的，我会一如既往的尊敬他，向他请教工作中的疑难问题，认真听取他的意见和建议。

总之，在以后的工作中，我会更加严格的要求自己，严于律己，宽以待人，努力工作，尊重同志，团结同志，把工作的热情投入到为人民服务之中去，争取做一名领导放心，同志信任，老百姓满意的公务员。

127． 某乡镇为了疏通公路进行修筑，需要拆迁一部分民房。已提供了临时居住地，一部分村民已经搬迁。但有一位老人留恋祖宅不肯搬迁，作为搬迁组工作人员，你如何和老人进行谈话，以说服他搬迁？如果谈话中途老人提出要去医院看病，你会怎么做？

【测评要素】协调人际关系 【答题要点】

（１）拆迁民房疏通公路，是某乡镇为了进一步改善城市环境、加快城镇基础设施建设的重大决策。作为搬迁工作组的工作人员，我们既要确保拆迁工作按计划、有步骤地进行，又要做到和谐拆迁。

（２）针对老人因留恋祖宅不肯搬迁的问题，我作为搬迁组的工作人员要动员老人搬迁，实现老人搬迁目的，我应该做好以下工作：首先，谈话前深入了解情况。我会从侧面了解老人生活中存在的困难，并在我的能力范围内，主动帮助老人解决。其次，掌握了老人的详细情况以后，确定谈话原则和方式。如可以通过话家常谈心的方式逐步了解老人性格、生活习惯、生活状况和老人对居住地的特别需求，就老人的要求与有关领导汇报并协商，以诚待人，尽量满足老人的合理要求，为老人解除后顾之忧。认真向老人介绍临时居住地的情况，宣传国家拆迁政策，让老人充分了解乡镇公路疏通后给乡镇发展以及他个人的生活条件方面带来的好处。

（３）如果条件允许，带老人到临时居住地参观，消除他的疑虑。相信通过我的努力，会得到老人的理解和配合。

（４）进行城市建设，必须把维护好群众利益放在首位，让广大市民群众成为城市建设的受益者，随着城市的发展而得到更多的实惠。特别是对那些困难群众，更应在拆旧建新过程中，努力帮助他们改善居住条件。

【答题要点】

（１）如果谈话中途老人提出去医院看病，我首先了解老人的基本病情，帮助他选择合适的医院，并找车送他去医院治疗。

（２）及时联系老人家属。

（３）到达医院后，帮老人处理就医的相关事宜。

（４）作为政府工作人员，要时刻遵守“群众利益无小事”的宗旨，只有把维护好、实现好群众的根本利益为所有工作的出发点和归宿，我们才能真正得到老百姓的拥护。

128． 你和小刘提交了一个项目的方案，领导采用了你的方案，并要你负责，要小刘配合，可是小刘有情绪，你怎么办？

【测评要素】协调人际关系能力 【参考答案】

（１）首先非常感谢领导对我工作的认可和信任，我一定更加努力的工作，不辜负领导对我的期望。

（２）对于小刘的不满情绪，我要认真对待，妥善解决。我会找个适当的机会，采取适当的方式与小刘沟通，诚心诚意地向小刘说明，方案的执行，工作的开展，仅仅依靠我个人的力量是不够的，我真心渴望获得小刘的支持和帮助。

（３）在方案的执行过程中，我会把小刘感兴趣的一块工作，交给小刘去完成，更好地发挥小刘的优势和调动小刘的工作积极性。

（４）当工作遇到困难时，我会主动承担困难的大部分，并虚心接受小刘的建议，齐心协力共同战胜困难。

（５）当工作顺利完成的时候，我会把小刘的突出表现如实地向领导汇报，决不贪功，更不邀功。（６）和谐的人际关系是顺利开展工作的前提。在实际工作中，我们一定要注意团结同事，努力创建和谐融洽的工作环境，保证各项工作的顺利完成。

129． 在单位，有个人来找你大吵大闹，说你侵犯了他的权利，你怎么办？ 【测评要素】协调人际关系能力 【参考答案】

（１）作为一名公务员，遇到此类问题，要冷静对待，积极应对，妥善处理。（２）有人来找我大吵大闹，首先我应克制自己的情绪，非常礼貌的把这位同志请到会客室，给这位同志道歉，尽力稳定好他的情绪。

（３）真诚和婉地和这位同志做好沟通工作。如果是由于我工作的失误确实侵犯了他的权利，我会主动承认错误，再次向当事人道歉，恳切地请求这位同志谅解，并对产生的损失做出补偿。

（４）如果我按照规章制度，依法办事，并没有侵犯他的权利，对此我依然要耐心与这位同志沟通，尽力达成谅解；如果这位同志依然坚持己见，我会坚持工作立场和原则，并及时报告领导，向领导说明真实情况。

（５）良好的人际关系是顺利开展工作的前提和条件。作为一名公务员，在实际工作中，不但要善于保持良好的人际关系，同时还要坚持工作原则，妥善处理工作中的纠纷。

130． 领导调动你，你觉得知识背景和能力不胜任，另一职位比较适合，你怎么办？ 【测评要素】求职动机与拟任职位匹配性，人际关系 【答题要点】

（１）如果领导调我到这个职位是因为不熟悉我，那么我会在恰当的时间向领导说明，我的特长和知识背景。请求调到另一职位。如果领导把我调到这个职位是想锻炼我的能力，我会坚决执行领导的安排。并对领导表示感谢。

（２）从新审视自己，给自己定位，摆正心态，把这次调整当作一次机会，努力锻炼自己，不辜负领导的期望。

（３）我会尽快熟悉工作内容与流程，做到干一行爱一行，兢兢业业、精益求精，做好本职工作，多向领导和同事学习，关心他人，帮助他人，创造一个良好的同事关系和工作环境，并及时向领导汇报工作。４４． 领导让你负责一项工作，需要其他两个部门的配合，但是这两个部门和你所在部门关系不太融洽，你怎样处理？

【测评要素】人际关系 【答题要点】（１）领导交给我的工作，是对我的信任，我一定会认真、努力的完成好。

（２）首先我会侧面了解这两个部门和我们部门关系不太融洽的原因，如果是我能力所及范围内的，我会积极解决。如果不是我能力所及，我会本着大事讲原则，小事讲风格的原则，和这两个部门的负责人诚恳沟通、交流，为创造部门之间良好关系，打下基础，并在以后的工作中，多沟通多交流，增进了解，开展一些有利于增进友谊与合作的活动。相信通过我耐心诚恳的沟通，他们会理解并支持我的工作，在我们三个部门的通力合作下会把这项工作圆满的完成。

（３）总结经验教训，向领导汇报，并把如何改进部门之间关系的建议，形成书面报告，报领导审阅。

131． 假如你是小王，你会如何处理下列事情： Ａ． 和你一同进单位的小李，突然对你态度冷漠。

Ｂ． 老同志对你有意见，认为你工作不踏实，工作态度不认真。Ｃ． 和老同志参加一项调研活动，老同志对你有意见。【测评要素】应变能力，人际关系 【答题要点】

（１）遇到Ａ情况，要冷静，不能带有情绪，我会首先对自己进行深刻的自检，进行换位思考，弄清楚小李对我冷淡的原因。如果是我工作的方式方法不恰当，引起了小李的不满，我会努力改正，并和他诚恳沟通，向他道歉。在以后的工作中时刻检讨自己，加强和同事的交流，多向他们学习，多帮助他人。老老实实做人，踏踏实实做事，谦虚谨慎、戒骄戒躁，不争名夺利，不做影响同事关系的事。相信我和小李的关系一定会改善。

（２）遇到Ｂ情况，我会首先对自己进行深刻的自检，弄清为什么老同志对我有这样的看法，可能是自己某一项工作没有做好，我会多向领导和老同志请教学习，端正工作态度，勤勤恳恳，更加踏实的工作。在生活上也会对老同事多多照顾，加强和老同志的沟通交流，让老同事了解我。我相信，假以时日老同事一定会改变对对我的看法。

（３）遇到Ｃ情况，我也会从自身出发，对自己进行深刻的自检，老同志对我有意见的原因。如果是我对调研工作不是很熟悉，没有经验，我会虚心诚恳地向老同事请教，在不越权和坚持原则的基础上，听老同事安排，紧睁眼，慢张口，绝不自作主张。如果是我的工作方式方法不恰当，我也会和老同事及时沟通交流，改正自己的缺点和不足。总之，在工作中，我会谨慎谦虚勤奋，踏实肯干，在不越权的范围内，多承担工作，减轻老同志的负担。在生活中也要多照顾老同志。相信我会配合老同志圆满的完成调研任务。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！