

人际沟通题考官点评一则

“专注面试”整理 公务员面试通关资料 4月12日

题干：假如你的一位同事很能干，但与你的关系比较紧张。有一项很重要的任务又要求你们两人必须很好地合作才能完成，你该如何处理你们之间的关系？

测评要素：沟通协调能力

作答时限：5分钟

考生1（录音整理）：我觉得题目中有两点需要我来阐述，第一是这位能干的同事和我关系比较紧张，我应该如何来缓解？第二是面临重要的工作，我们之间如何齐心协力来完成任务？我先说第一点：我会通过以下几个方面来缓解这种紧张的关系：（1）因为他的能力强，工作出色，所以我对他的成绩给予充分肯定和鼓励。同事的成绩来之不易，其中许多地方不免隐含不少鲜为人知的几多心酸和劳苦，鼓励和肯定也许是他取得更多成功的阶梯和动力。时间长了，他的感激之情不言而喻。（2）用平等的心态去对待同事。既然是同事就是平等的关系，心存自大或心存自卑都是同事相处的大忌。（3）在业务上多请教，以诚待人，在日常工作中的一些举手之劳能帮就帮。（4）不在背后讲别人的坏话，不要让自己产生抱怨的心态。

第二点，我相信通过以上的几种办法，以及我平时的人格魅力，我能够和同事搞好关系。

那么我们如何来完成这项重要的工作呢，我有以下几点想法：（1）根据自己对任务的理解，拟定出自己的计划。（2）征求同事的意见，要是同意了最好，分头开始行动。如果存在分歧，就需要不断沟通。在更多的时候，要尊重同事的想法，以理服人，对事不对人，因为按照题目的定义，同事的能力比自己强，但也不要妄自菲薄，自己经过实践获得的知识需要坚持。（3）如果实在无法达成最终的一致，只有把自己的想法告诉领导，让领导来裁决，但与领导交谈的方式也要注意，避免有打小报告之嫌，一切要以工作任务为重。

考官点评（李考官）：

这道题目的满分是20分，按优（16~20）、良（11~15）、中（6~10）、差（0~5）的等级进行评分，我给这位考生16分，优秀水平。该考生对题目的理解比较到位，能够找到答题的要点。整个回答一气呵成，条理比较清晰。首先提出如何处理好人际关系，列举了几种方法，确实是一些成效比较显著的途径，但是显得比较零散，理论高度还是有所欠缺。之后在第二个问题的回答上，想法比较中肯，由此可以看出考生善于与人合作，遇事能沟通，顾全大局，但办法有些老套，创新上还有待提高。

考生2（录音整理）：与家人的是亲情，与朋友的是友情，与恋人的是爱情，但与同事之间的关系却十分复杂，尤其是与能力比自己强的同事。该如何处理此种关系呢？我是这么考虑的：（1）主动交往，千万不要自卑退缩。虽然是能力比自己强，但是人总有优点，既然能成为同事，我相信自己的能力还是有潜力可挖掘的。（2）帮助别人，但不要期待他回报你。前面我说了，我有自己的优点，有自己的长处，那么就有可能、有机会帮助你，哪怕是一个很小的地方，也能让你感受到我的存在、我的作用，而且，我不图回报，本身就是善意的表现。我想同事也不是铁石心肠，总会被感动。（3）懂得善意地欣赏别人。其实任何人都需要被人欣赏，也需要欣赏别人，欣赏是对别人最好的肯定。也许这位同事在业务上、在工作中已经得到了领导的表扬和肯定，但是同事之间的认可也许才是最宝贵、最真诚的。（4）产生矛盾，要找机会主动把事情说开，主动认错，这也是我一贯的优点。处在不同的环境中，想法千差万别，发生冲突在所难免，如何放下身段主动道歉是门大学问。有的时候就因为你的道歉，彼此成为一辈子的知己；有的时候也因为顾及面子，永远失去了一个学习的机会。做好以上几点，我认为不管与多难相处的同事，都能搞好关系，那么还有什么困难的任务不能去完成呢？

考官点评（李考官）：

这道题目的满分是20分，按优（16~20）、良（11~15）、中（6~10）、差（0~5）的等级进行评分，我给这位考生11分，良好水平。该考生语言丰富，思维活跃，能够以理服人，在论述中饱含感情，结构也比较紧凑。不足的是没有仔细思考问题，只看到了问题的表面，只回答了如何处理人际关系部分，没有继续深入阐述如何在处理好人际关系的基础上，完成上级交给的艰巨的工作任务，这对一位考生来说，就显得考虑不全面，也容易给考官造成“纸上谈兵”的印象。

分析与点评

该题看似只有一个问题，实际上包含了两个问题：第一个是你如何处理、缓解这种紧张的关系，第二个是你如何运用集体的力量来完成这项任务。第一位考生态度诚恳，语言富有感情，一些朋友、同事之间如何相处的道理从这位考生的嘴里说出来，确实起到了一定的效果。从回答的内容上看，基本符合考官设计的两个要点，说明准备上是比较成功的，字里行间透露出较强的自信心，在实际如何完成任务上，考生的回答符合常规，虽然欠缺自己的创新，显得有些死板，但总体来说是比较成功。第二位考生在回答过程中有些激动，特别是在分点回答问题时，给人更多的感觉是在说教，容易给听者带来反感。在回答内容上，基本遵循了缓解关系、完成任务两个要点的思路，但在完成任务的回答上不够明显，只是涵盖在解决关系的回答中。如果考生把握好自己的情绪，适当发挥，回答就能够更理想。

策略方法

1.如何解决同事间的紧张关系

（1）与同事相处的第一步便是平等相待。尤其是与比你能力强的同事相处，不管你是职高一等的老手还是新进入行的新人，都应绝对摒弃不平等的关系，心存自大或心存自卑都是同事间相处的大忌。

（2）和谐的同事关系对你的工作不无裨益。不妨将同事看作工作上的伙伴、生活中的朋友，千万不要因为他的能力比你强，而在办公室中冷嘲热讽，让人们觉得你自命清高或是小肚鸡肠。

（3）遇到晋升、评优等问题时，同事间的关系就会变得相对脆弱。此时，你应该抛开杂念，专心投入工作，不要手段、不玩技巧，但绝不因为他能力比你强，就放弃与同事公平竞争的机会。

（4）当你苦于难以和能力强的同事相处时，殊不知你的同事可能也正在为此焦虑不堪。相处中你要学会真诚待人，遇到问题时一定要先站在别人的立场上为对方想一想。这样一来，常常可以将争执消除在摇篮中。

（5）同事间相处的最高境界是永远把别人当做好人，但要永远记得每个人不可能都是完人。

2.如何一起合作完成任务

（1）确定合作目标。如果不清楚自己要干什么，是很难把事情做好的。有些目标能够给人以鼓舞和激励，既有助于衡量取得的进步也有助于做出决策，但是有的目标则不然。有机会对制定目标施加影响的人会更努力地去实现目标。

（2）系统思考问题。每一个人都可能不自觉地陷入毫无目的、漫不经心的沉思中。要让自己的思考变得井井有条而且重点明确，从而帮助你构思、创意并制定出具有可操作性的计划。

（3）善于共同学习。只靠一味地思考不足以保证找到解决问题的好办法，必须将你的创意付诸实践进行检验才行。要和其他人共同养成一些学习习惯，这些学习习惯有助于改进你的工作习惯。

（4）保障全力以赴。给你自己确定的目标大小会直接影响到你投入精力的多少。对于一个团队也是如此。不要认为人们对工作不投入是不可避免的，相反，可以通过大家共同分派能够激发工作热情的任务和分派工作的方式来使大家全力以赴地投入到工作中去。

（5）促进正向反馈。给别人提出建议和接受别人提出的建议对自己都大有裨益。要善于将自己的意见和建议传达给同事们，也要善于从同事的意见和建议中受益。在一个组织和团队中，征求和提供反馈意见应当出于相互支持而不是相互竞争。