

人际沟通：如何退还老人捐款

原创 专注面试工作室 公务员面试通关资料 6月2日

【2020年5月28日上海公务员面试真题】疫情期间，一位老人到派出所放下4000元，说要把自己的积蓄都捐给武汉，但民警了解到老人本身就是受帮扶的贫困对象。如果你是值班人员，要将钱退还给老人，你会怎么做？

【专注面试工作室解析】

（点页面下方“[阅读原文](#)”收听语音版）

【注】本题可以用常规方法作答，也可以用部分情景模拟的方式处理，在这里用部分情景模拟的方式处理。

各位考官，如果我是值班民警，我会和老人做好沟通，尽力退还捐款，既要充分表达对老人善举的敬意，也要让老人对我们退款之举予以理解。比方说，我会这样和老人沟通：

老人家，您好。疫情当前，看到您捐款的举动，作为一名人民警察，我真的是非常感动。您省吃俭用之余，还心系武汉抗疫工作，给我们所有市民做出了表率，我首先要真诚地向您说声谢谢！

据我了解，您的生活也不宽裕，您的好意我们心领了，但您的捐款，我们真的不能收。面对这次突如其来的疫情，党和政府高度重视，已经举全国之力驰援武汉。很多省份都向武汉派出了援助医疗队，社会各界目前已经向武汉捐款几十亿元。很多爱心企业和兄弟省份都向武汉捐赠了口罩、防护服、呼吸机等抗疫物资，中央还向武汉拨付了专项抗疫资金。现在，武汉各项抗疫工作推进平稳，援助物资充沛，相信很快就能取得抗疫的最终胜利。说了这么多，就是想请您放心，武汉人民已经完全有能力战胜疫情。

您是我们片区的精准扶贫对象，平时都是能省就省，这4000元的分量我们心里很清楚。如果您因为捐款，日子变难了，所有帮扶您的志愿者心里也会不安。这样吧，捐款不在多少，都是心意。如果您执意要捐款，我可以收下10元钱，以您的名义捐给武汉抗疫一线，剩下的钱您无论如何要拿回去。

相信通过我的真诚沟通，能够赢得老人的理解。如果还有困难，我还可以寻求街道社区的帮助，配合我共同做好老人的工作。事后，我会汇报领导，建议将老人执意捐款的事迹反映给媒体和社区，对这种守望相助的正能量进行充分宣传，同时，会同社区对老人登门探视慰问，再次表达对老人的谢意。