**2021年11月24日xx医疗（计算机）岗位面试真题**

**第一题：**

**领导让小李写材料，然后由你审核，由于自己有其他工作，小李直接把材料交给领导，最后由于不太完善，领导批评小李，导致小李对你不满应该怎样处理？**

**答题思路**

此题的矛盾点有三个，一是领导批评了小李，二是小李对我不满，三是材料审核工作没完成。在人际关系题中，我们要学会运用“阳光思维”和“以工作为重心”的原则，别人对我有意见，我要进行自我反思，合理假设找出原因，然后用实际行动消除误会。同时要努力完成工作，主动积极的进行协助和材料审核，可传授其他技巧完善材料。

**“领导让小李写材料，然后由你审核”**

这是本题给我们的工作要求，说明我给小李审核数据是分内之事，需要积极完成。

**“由于自己有其他工作，小李直接把材料交给领导”**

我工作太忙是我自己的原因，有着不可推脱的责任，面对这种情况时，我们一方面要找小李进行说明，不是故意为之，并且感到抱歉；另一方面，协助小李审核材料之外，可以共同完善材料，高质量、高标准的完成工作。

**“领导批评小李”**

领导的批评其实无可厚非，说明工作的重要性，也可能是导致小李对我有情绪的主要原因，为解决这一矛盾点，我们可以主动找到领导说明情况，表示自己并没有进行材料审核，主动的承担责任，并且承诺接下来主动协助小李，一起保质保量的完成工作。

**“导致小李对你不满”**

这个部分其实是题目给我们设置的小陷阱，我们答题时不要陷入“小李心胸狭隘”或者“同事关系不和睦”这个陷阱中，换位思考的话，会对小李的情绪表示理解和认同，在处理这个矛盾时用“道歉+实际行动”进行处理，不用进行过多的假设，反而陷入陷阱中。

整合上述信息，我们可以解决领导批评这个矛盾，因为这个是小李对我有情绪的关键点，主动承担责任之后，小李的误会自然而然会进行解决；然后处理小李有情绪这个矛盾点，因为处理好了情绪，才能继续友好的合作，是接下来分工合作的基础。最重要的是最后两人一起分工合作完成工作进度。我们答题思路就是：向领导说明情况——主动与小李沟通，表示道歉——与同事共同处理完成工作。

**参考答案**

没能积极协助小李的工作，这说明我在工作当中存在很多不足，需要认真反思和积极改进。一方面是我自己未合理分配时间导致疏忽了审核材料这一项工作，另一方面也是我没有主动与小李进行沟通交流，询问工作进度，是否需要有帮助的地方，导致了工作未按时按量的完成。我一定本着认真负责、谦虚谨慎的态度完成接下来的整改工作。

首先，我找到领导进行情况说明，并且主动承担责任。向领导解释此次主要是由于我的原因，没有协助小李完成好工作，并向领导承诺接下来我会主动与小李共同完成工作，梳理工作进度和工作难点，向领导保证在规定时间内保证质量的完成。

其次，我会与同事进行沟通，消除误会，且和他一起分工完成工作。我会找到小李，向他表示道歉，说明清楚我未审核材料是由于前段时间正在赶部门年底决算工作，疏忽审核材料这一项工作，并且我已向领导说明此次工作都是我的责任，向他表示道歉，希望他能接受。同时说明我之前没有与他主动沟通交流，以后我会每天询问他的工作进度及难点，也希望他如果有什么需要帮助和不懂的可以及时的来询问我，我一定知无不言言无不尽，细心耐心的教他。

再次，与同事一起在规定时间内完成工作。如果这项工作是由于材料数据不对，我会带着同事手把手的教导如何获取真实的数据，如查询资料；调查研究，如何与银行对账单进行对比，如何检查当期余额数据是否准确等；如果是材料未形成总结和PPT，那我会把我之前写的总结和PPT传给他，让他作为参考，并且最后我可以帮助他修改总结和PPT；如果工作进度比较紧，我会和他一起加班加点的完成。

最后，我也会细致总结这次工作的经验和教训，在以后的工作中加强与同事的沟通合作，积极和同事讨论分享高效工作方法，落实团队精神与实干精神，高质高效完成任务。

**第二题：**

**患者在医院办理手续，发现重要材料丢失，认为是工作人员的责任，在医院大吵大闹，怎样处理？**

**答题思路**

在医院大吵大闹会影响公共医疗秩序，所以首先要处理的就是稳定患者情绪，维护公共医疗秩序，这是最急迫的一件工作“发现重要材料丢失，认为是工作人员的责任”这是原因，我们针对原因提出对策。

**参考答案**

作为医院的工作人员，维护医院正常的就诊秩序是我的职责所在，我一定会仔细周全，缓解患者的不满情绪，维护正常的就诊秩序。

首先，安抚患者情绪，维护医疗秩序。我会请患者先消消气，向患者承诺会妥善的解决他反映的问题，劝说患者稳定情绪，过于激动自身的康复。待患者情绪冷静下来之后，我会用积极的态度跟患者进行交流，了解事情的经过及患者的不满之处，并做好记录，承诺患者一定会给其一个满意的答复。同时，我会向相关工作人员了解情况。

其次，帮助患者对材料进行认真梳理，尽快查找缺失材料。一方面，我会让仔细翻阅近期用过的其他材料，确保该材料没有夹杂其中。同时，我会让相关工作人员仔细查找平时回收和存档重要文件的地方，确保该材料没有被遗落。

再次，如果能找到，我会第一时间帮患者办理手续。如果找不到，我会想办法及时进行补救。假如材料是医院出的，我会联系相关部门通过OA系统、内网邮箱、单位FTP文件夹等途径，找到该材料的电子版并进行打印。假如材料需要患者自己补，我将会帮助患者询问相关等部门补办手续流程，并通过帮助写清流程，制作备忘单的方式交给患者。

第四，惩前毖后，杜绝根源。我会建议领导，一方面，完善文件的传递、签字、归档、备份的流程和制度，落实主体责任，确保责任到人；另一方面，通过将两学一做、三会一课等活动制度化、常态化的方式，强化相关工作人员的责任意识。