

人际沟通答题七大思路

1. 理性客观

发生矛盾时，我们应该平心静气地交流情况和意见，要善于控制情绪，设身处地地为别人着想，实事求是地做客观分析，不能得理不让人，更不能无理取闹。

不要急于辩解和反驳，要有时刻接受批评的心态。有容批的心态，才可以冷静的从自身找原因，即使是面对领导的误解和错批，也要欣然接受，正确对待。

2. 辩证看待

人与人之间有点磕磕碰碰，发生一些摩擦以及闹一点矛盾，都是非常正常的，无论什么样的关系，也无论交注的双方关系有多么深刻、情感有多么融洽，都可能出现冲突。

每个人的职责和立场不同，在工作中难免出现误会和摩擦，出现了问题不要紧，关键是要学会如何对待和处理问题。

3. 换位思考

换位思考就是当出现矛盾和冲突时，要“将心比心”，从而进退得体，消除矛盾与冲突，化干戈为玉帛。

我们在观察处理问题，做工作的过程中，应该把自己放在对方的角度，对事物进行再认识、再把握，以便得到更准确的判断，说出的话才能真正说到别人的心窝里。

4. 对事不对人

沟通需要的是解决问题、对事不对人的端正态度。如果我们能够对事不对人，对人少一点指责，对自己多一些反省，就会发现他人的做法也并不是没有道理。一切以办实事、办大事、办好事、办成事的原则去进行沟通，不但能够理性地解决问题，还会给人留下良好印象，赢得和谐的人际关系。

5. 合作

每个成员都要按照分工行权，各司其责，大胆工作，做到主动沟通，相互支持、相互配合，及时进行必要的协调。每个人分工负责的工作，是集体工作的组成部分，我们之间不是彼此孤立的，而是互相联系的。只有大家通力合作，使各自付出的力量达到最大并通过合作合理叠加，从而产生

一种新的合力，才能做好各自的工作。

6. 说服

要不厌其烦、耐心细致，又要周密思考、主动沟通。一时难以达成共识的事情，不能急于求成，要善于给别人留有自我消化、自我反省、不断深化的空间。

公务员与群众之间，应该平等相待，与群众交流时，谈谈普通生活，拉拉家常，用征求、商讨的语气，能创造一种轻松愉快的气氛，使对方产生亲近感，愿意讲真话。

7. 请教

一个人的认识是有限的，再精明的人也难免有考虑不周到的地方。为了尽可能地减少失误，对于自己分内的工作应该注意多与其他同事商讨、交流，积极主动地征询他们的意见，采纳他们合理的建议，欢迎同事对自己所辖工作进行有益的批评。

我们应该按照科学发展观的要求，坚持理论联系实际，向书本学，向同事学，向实践学，经常了解各部门的工作情况和业务知识，通过潜心学习，不断提高自己的综合素质。