

人际沟通-实用答题方法

人际沟通在结构化面试中是很重要的考察内容，因为当我们走出校园，走入社会，进入单位，固然我们有很强的学习能力，但是工作中更需要的是综合能力，尤其是人际沟通这种能力，成功学大师卡耐基说：“一个人的成功 15%是他的专业技能，85%是靠口才交际能力。”可见交际能力的重要性，既然人际沟通能力这么重要，那考官必然想清楚我们是否有卓越的人际沟通能力，在人际沟通能力中，很重要的一点是沟通的有效性，良好的沟通能力能够清除我们的工作障碍，保障工作的顺利进行，也能够维持好我们和领导和同事和群众和亲友之间良好的关系，那如何完整出彩的答完一道人际沟通类的题目呢？

人际沟通类的题目可以使用两种答题方法：主体法和时间法。碰到题目首先要看题目中有哪几个主体，如果涉及到的主体比较多，就用主体法，几个主体要分主次来各个击破。看一道真题。

【例 1】你带领一个科研团队，小王抄袭了小李的思路并报告给了领导，得到领导表扬，小李公开表示不满，其他成员也不愿再发表意见，你怎么办？

【解析】首先，题目中出现了小王，小李，领导和其他成员这几个主体。优先处理和领导之间的矛盾，其他主体一一击破。

【参考解析】同事之间团结协作有助于营造和谐的工作氛围，也有助于工作的更好开展，我作为这个团队的带头人，出现这种问题，是我监管不力，没有做到及时的了解和处理，我有不可推卸的责任。

首先，我会第一时间去向领导检讨自己，我在工作中没有密切关注工作进展和同事之间的微妙变化，如果我早发现，就会将问题提前避免，也不至于发展到现在这么严重的程度，我会向领导保证一定会把这次事件妥善解决，努力协调同事之间的关系，让所有成员重拾工作积极性，保证工作顺利进行。

其次，召开一次团队权责大会，将近期团队中产生的问题进行解决，并明确团队中的分工与权责，制定工作完成奖励机制，以激发队员的工作积极性，并且制定违反团队制度的惩罚机制。接下来明确项目内容的原创性与创新性，若发生抄袭行为严惩不贷。

再次，找小王了解情况，在找小王谈话的过程中，我会先对小王进行肯定，表扬其工作积极性高，为单位做出了很大的贡献，这次同事之间出现这个问题最主要的原因是因为自己分工不明确导致的，不过下属有错误也该明确指出来，指出小王的这种抄袭行为不可取，不利于一个团队的协作，也不利于同事之间的友好发展，希望他能换位思考，体谅小李此刻失落的心情，希望他尽快向小李

说明情况，并提出，如果有需要，自己可以帮助他解决和小李之间的矛盾。对于小李呢，我也会进行劝慰，安抚他的情绪，告知领导和自己都了解情况，肯定他对工作的付出，让他安心。

最后，我还是得自我反省一下，组织大家关于保密法规的学习，加强保密意识和科研道德的提升。另外，多在业余时间举办一些活动，比如组织单位同志一起爬山，一起运动等等，一则是加强同事间的沟通交流，还有利于小王和小李在长久的接触中真正消除内心的隔阂。

当然，如果涉及到的主体比较少，就用时间法，按照解决人际矛盾的时间顺序去解决核心矛盾就可以了。看一道真题。

【例2】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？

【参考解析】工作中受到批评很正常，我一开始可能会觉得很沮丧，但是我还是应该先自我反思，客观理智地看待，因为领导的批评是对工作的负责，也是对我的保护，避免我以后犯大错，让我更快的进步。可能会觉得委屈，也可能觉得不服，但是，你还得接受。

我会找一个安静的环境好好反省，思考两个问题，首先领导为什么批评我，另外我的建议方案为什么没有被采纳。

因为也许领导批评我不是因为我的建议方案不好，也许是我在平时工作中给领导的印象不好，比如我做事缺乏主动思考，或者做事不严谨不细致，容易自我满足，思想上对工作的重视程度不够，有应付情绪和拖拉现象。那这时候我就应该端正自己的工作态度，改变我的工作方式。

那如果是因为我的建议方案不好，那我就应该好好来审视我这个方案到底哪出了问题，可能是我这个方案可行性不够，不具备可操作性，那极有可能就是我在做方案前缺乏实际调查，信息和资料收集不全面，脱离了实际，那这时候，如果还没到建议方案上交的截止时间，我就应该马上着手重新开始，进行全面细致的实际调查，收集有效数据，重新撰写；也有可能在做方案过程中自己单打独斗，缺乏合作意识，也没有吸收老同志的经验精华，导致方案不够完善，那这时我就应该主动找有经验的同事请教他们作类似方案时应该注意哪些问题；或者是因为在作方案过程中缺乏和领导的及时汇报，如果是这种情况我就每到一个工作节点，在领导方便的时候向其汇报工作进展，以保证前期工作的有效性；或者我这个方案最后没有认真审核，导致出现好多低级错误，或者我报告方案时重点不明确，导致领导不理解我的方案，如果是这种情况，那我写完报告之后首先让老同志过目指出我整个方案还存在的问题，修改之后，自己认真审核，保证没有错别字，没有格式上的错误之后，把重点突出，然后在领导心情好的时候，上交领导。

在以后的工作中，我要提高工作积极性，提升业务能力，增加合作意识，注意和同事的沟通交流，做工作时定期向领导汇报，做事细致点，考虑全面一点。

