

第 4 节：解决人际关系类题

第 4 节：解决人际关系类题	1
基本原则	2
纵向分层	2
横向展开	2
面试高手典型特点	2
常用框架	2
常用框架 1：主体顺序	3
常用框架 2：时间顺序	3
答题锚（核心问题、关键问题、主要问题）	3
重要技巧	3
教学母题逐字稿	4
1.与领导同事如何相处	4
2.帮忙太多	5
3.上级拖工作	6
4.领导同事不满	7
5.科长嫌你出风头	8
6.如何带新人	10
7.与老员工互相嫌弃	11
8.指手画脚的同事	12
9.同事抢功劳	13
10.同事为你抱不平	14
11.小王抢你功劳	15
12.如何推辞工作	17
13.该不该替同事隐瞒	18
14.意志消沉的小李	19
通用题目题纲	21
1.半途加入工作	21
2.老师变领导	21
3.如何避免曲高和寡	22
4.同事承担责任	22
5.组织参与文艺汇演	22
6.提拔后被孤立	23
课后任务	23

【说明：该文档是 b 站 up 主“老夏说公务员面试”课程《从小白到面霸》其中 1 节的课堂笔记，部分零碎内容为教学批注。不管是母题逐字稿、通用题目题纲，还是必背模块、面试核心理论等，都是老夏 15 年的经验总结。这些内容不是随意拼凑的，一字一句都是老夏写出来的，凝结了大量心血、时间、精力。希望您在学习使用之余，尽量尊重原创，避免在互联网上

随意传播，特此感谢。量变引起质变，一切都是积累。加油，祝顺利上岸。】

基本原则

- 面试秘诀千万条，问啥答啥第一条
- 面试最大秘诀是，回归生活和工作
- 纵向分层+横向展开

纵向分层

- 时间顺序
- 主体顺序：摆平所有人，摆平所有事，摆平所有问题

横向展开

- 连接词+观点+分析问题（怎么想）+解决问题（怎么做）（做法，对策）
- 解决问题时两个支撑点，要**结合题目+结合常识**
- 观点要尽量概括准确
- 支撑点的三种结构
 - 并列：一方面，另一方面；一个是，另一个是；一个关键是，另一个关键是；一个环节是，另一个环节是；一个重点是，另一个重点是。此外，另外，同时。
 - 时间：先，接着，再，最后。
 - 总分（递进）：整体说，具体说（比如，又如，还如）

面试高手典型特点

- 观点鲜明（观点准确）
- 过渡自然
- 扣题紧密

常用框架

题目越长信息越多、主体越多、线索越多，越是好答，越是好分层；
题目越短信息越少、主体越少、线索越少，越是难答。

根据经验：

题目长、信息多、主体多，使用主体顺序；

题目短、信息少、主题少，使用时间顺序。

常用框架 1：主体顺序

- 摆平所有人，摆平所有事，摆平所有问题，把人、事、问题找出来，一个一个解决。

第一，摆平自己。放平心态，正确看待。（我云淡风轻）

第二，摆平主体一。（解决问题一）

第三，摆平主体二。（解决问题二）

第四，摆平工作。踏踏实实，干好工作。（我工作第一）

常用框架 2：时间顺序

- 按照时间步骤，回到生活和工作，围绕**答题锚**，把做法拆解为一步一步。

比如：拉窗帘。

第一步，下床。

第二步，走过去。

第三步，拉窗帘。

第四步，看景。

答题锚（核心问题、关键问题、主要问题）

- 此时此刻解决此问题
- 在答题锚上下左右拓展

例题：某地突发大水，通行道路损毁，有部分群众被困，你怎么办？

- 解救群众就是答题锚，答题点要围绕这个展开
- 成立指挥部，查缺补漏避免类似问题，灾后重建，等等，都不重要

重要技巧

1. 不要漏项
2. 既要说怎么做，还要说怎么想
3. 软硬兼施，该哄则哄，该吓则吓
4. 语言行动缺一不可
5. 讲道理+举例子都要用

6. 永远要把工作摆在第一位

7. 清清爽爽的同事关系，规规矩矩的上下级关系

教学母题逐字稿

1.与领导同事如何相处

你新进单位，主任的性格比较严厉，副主任的性格有些外向，还有两个比你早入职三年的年轻同事。你会怎么与他们相处？（江西省考面试真题）

主体顺序：摆平所有人，摆平所有事，摆平所有问题

层次是天然的：主任，副主任，年轻同事，**踏实工作**

第一，对于主任关键是要尊重服从（摆平主任）。日常工作中，我会尊重主任的权威，按照他的指示办事。对他安排的工作，我会不折不扣完成，遇到困难想办法克服，做到事事有回应、件件有落实。遇到重要工作，我会严格请示报告，严格工作程序，确保不出差错。**同时**，我会特别注重工作质量，稳扎稳打、一丝不苟，高质量完成各项工作。如果工作出差错，主任批评我，我会虚心接受，不会有任何不好的情绪，我会真诚认错、迅速改正，保证不再出现类似问题，让主任放心。

第二，对于副主任要抓住机会多请教（摆平副主任）。作为新人，对单位不了解，很多事情都要人指点，遇到性格外向的副主任，我也很高兴。**我会多向他请教**，请教工作上的经验技巧，请教做人处事的方式方法，争取尽快进入角色。**我会多向他汇报**，工作上遇到棘手问题，我会主动向副主任汇报，听取他的意见和建议，争取他的支持和帮助，确保按时、圆满完成任务。当然，我也会积极发挥自己的优势，当好副主任的下属和助手，一起把工作往前推。

第三，对于年轻同事更要相处好（摆平同事）。我虽然年纪大，但是进入单位晚，这个时候不能高调行事，而是要把姿态摆得低一点，打交道时更要谦虚一些。**一方面，我会向他们多学习**，毕竟入职比我早，我会主动、积极请教，迅速熟悉工作。**另一方面，我会跟他们交朋友**，大家都是年轻人，共同话题多，行处起来隔阂少。我会找机会，组织一起吃饭、运动，生活中互相照顾，工作上互相帮助，争取早日成为生活中的朋友，工作中

的伙伴。

第四，最重要的一点是，踏踏实实干好工作（摆平工作）。人际关系虽然重要，但是更加重要的是工作，这点我是十分清楚的。工作才是我在单位立足的基础。我会一如既往，踏踏实实干好每一天的工作。而且我也相信，只要老老实实、本本分分做人，扎扎实实、勤勤恳恳做事，不管领导和同事是怎样的性格，都会认可我、信任我。

2.帮忙太多

你是一名计算机技术人员，其他单位经常请你帮忙，但同事不满有微词，领导委婉提醒，你要怎么办？（2023年1月四川省考面试题）

主体顺序

层次天然

第一，放平心态，正确看待。

第二，解决主体

第三，解决主体

第四，踏踏实实，干好工作。

第一，正确看待此事（摆平自己）。一个是正确看待同事领导的想法。我毕竟把一些精力花在了帮助其他单位上，不管是领导委婉提醒，还是同事不满有微词，这都是可以理解的。我心里不会产生不好的想法，甚至对领导同事有意见，而是会心平气和接受。**另一个是正确看待自己的做法。**帮助其他单位不是一件坏事儿，但是我可能没有把握好度，没有注意方式方法。这方面，我不会完全否定自己的做法，而是会客观看待，对是对措是错，坦然面对自己的所作所为。

第二，感谢领导帮助（摆平领导）。领导在发现我的问题以后，依然选择对我委婉提醒，而不是严厉批评或者不管不问，充分表明了领导对我的关心和爱护。（分析问题）我会在第一时间表示感谢，向领导说：我刚到单位，对于机关工作、交往的原则和技巧，还不是很了解，有些事情没有处理得很好。领导您专门提醒，我心里面很感激，以后如果发现我的其他问题，欢迎领导您一并指出来，不管是提醒还是批评，我都诚恳接受。针对

您提出的问题，我一定抓紧整改，把更多精力投入到主业主责中，不让您再担心。

第三，调整工作方式（摆平同事）。一方面，干工作尽力而为。日常多与同事交流，如果同事在计算机方面需要帮助，那么我一定尽力提供帮助，用行动慢慢化解同事的不满。相信只要我以诚待人，同事会扭转对我的印象。另一方面，提供帮助量力而行。该帮忙还是要帮忙，但是我会讲究方式方法，尽量利用业余时间提供帮助。如果是一些常规性工作，他们自己能处理，我会口头上指点，防止占用太多时间。如果我本身工作脱不开身，我也会讲明情况、委婉拒绝，相信他们也能理解。

第四，踏实干好工作（摆平工作）。我想不管岗位如何，是什么专业有什么特长，对于我们年轻人，最重要的就是干好本职，这是在单位立足的基础。不用过于计较他人的一时评价，路遥知马力，日久见人心，我们有足够的时间塑造自己的形象。只要始终认准一个目标，踏踏实实干好每天的工作，总有一天领导和同事会有一个客观公正的评价。今后，我会在本单位工作中下更大力气，发挥好计算机专业优势，提升业务工作质效，把工作干得更加出彩、更加扎实，让领导放心，让同事挑不出毛病。

3.上级拖工作

你新负责一项工作，需要与上级单位的小王交接和沟通，需要他给你一些指示，但是小王一直拖着，对你很不耐烦，只说等等，导致你的工作无法推进，领导也因此批评了你。请问你该怎么办？（北京公务员面试真题）

主体：自己，领导，小王，工作

使用主体顺序，一般也是符合时间顺序

大开脑洞：一定要有招儿

答题锚：解决小王的问题

第一，正确对待批评，保证完成工作（摆平领导）。人无完人，做事情就会有犯错的可能，所以在机关单位工作，被领导批评几乎是在所难免的。况且，这次确实是我有错在先，没有及时完成工作，领导批评我，于情于理都是正常的。所以，我会正确面对这件事情，坦然接受领导的批评，向领导诚恳认错，表明我确实工作不到位，接下来会想方设法，加强沟通汇报，克服工作中的困难，解决工作中的问题，把进度赶上来。

第二，请教以前同事，明确努力方向（摆平自己）。我是新负责这项工作的，与小王以前可能不熟悉，所以沟通交接的时候有些不顺畅，这也是人之常情。我会请教一下以前负责的同事，主要请教两方面的事情，**一方面是，问问有什么事情可以先做一做。**我想着，前期我可能有些等靠思想，总想着让小王手把手教，没有自己主动先做一做，这是要调整的。**另一方面，我会打听一下小王的性格特点和工作风格，**把我面临的情况向同事说一说，请他给我支支招。因为同事以前与小王配合工作，掌握的信息比我全面，有他指点下，我与小王沟通才能更有针对性。

第三，上门当面请示，求助领导协调（摆平小王）。小王是上级单位，我们工作不在一个地方，沟通起来天然有些麻烦。我会更加积极主动，主动上门向小王面对面汇报情况，特别是要向他提醒说明，这项工作特别重要，现在卡在了一些关键节点，影响了整体进度，请他务必抽出时间，跟我交代一下。**如果小王上班时间太忙，**那么我会多等一等，等他下班的时候，请他帮帮忙。汇报时，我的态度一定要好，多体谅多理解小王的难处，真诚地请求帮助，精诚所至金石为开，相信他不会故意为难我。**如果在我反复努力，**依然没有办法解决的情况下，那么我会直接向领导请求帮助，请领导帮忙协调一下小王或者小王的领导。毕竟，工作是第1位，哪怕为此再受领导批评，也不能耽误工作。

第四，抓紧推进工作，汇报工作成果（摆平工作）。小王是上级单位的工作人员，前期沟通不畅，我相信主要是客观原因和我的原因，他是对事不对人。只要是我态度坦诚低调，多请示多汇报，一定能把交接和沟通做好。我有这个信心。**沟通交接后，**因为前期耽误了一些时间，我会加班加点，并向同事寻求帮助，加快工作进度，把事情抓紧解决掉，并及时向领导汇报进展情况，让领导放心。今后，我将一如既往踏踏实实干好工作，尤其是注重提升沟通交流能力，补齐这个短板，避免类似问题再次发生。

4.领导同事不满

领导让你和小王共同负责一个项目，有人说小王前几天评优没成功，是因为你在传一些不利于他评优的事情，小王对你很有意见，**其他领导和同事**对你也很冷淡，而且现在**项目验收**的时间马上要到了，你要怎么办？（国考海关面试真题）

主体顺序：摆平所有人，摆平所有事，摆平所有问题

- 第一，摆平自己。
- 第二，摆平小王。
- 第三，摆平领导和同事。
- 第四，做好验收。

自己，小王，领导和同事，项目验收

第一，有则改之无则加勉（摆平自己）。既然现在有这样的传言，那么空穴来风，肯定事出有因，可能是我无意中说了不恰当的话，让别人有所误解。即便没有说，我也要适当有所表示，去冲淡这种不好的传言。我可以找恰当的机会，在领导和同事面前，客观、如实评价小王的工作和为人，传递正面信号。

第二，抓紧化解双方误会（摆平小王）。我和小王共同负责项目，我们的关系是项目成功通过验收的基础。我会找时间，跟小王开诚布公谈谈，澄清我们之间的误会。我个人非常认可他的工作能力和人品，人前人后我都一个样，从没有对他说三道四。在上一次评优评先中，我也认为他应该取得更好的评价，并且我还在领导面前推荐过他。大家都是年轻人，有些话只要点到，小王就会明白我的意思。我们之间也没有过不去的坎，一定可以冰释前嫌，化干戈为玉帛。

第三，坦然面对同事冷淡（摆平同事）。对于领导和同事对我冷淡的事情，不用过于在意。一方面别人的看法不是一时半会儿能够改变的，我的精力还是要放到工作上。另一方面做人关键在做不在说，有时候一动不如一静。以后的时间还长，我只要始终不在背后议论人，慢慢大家会改变对我的看法。（超然的态度）

第四，协作配合搞好验收（摆平工作）。项目验收在即，做好相关准备工作是当务之急，是第一位的。不管是处理跟小王的关系，扭转领导、同事对我的印象，都要围绕这个目标。我跟小王一定会通力合作，在最后一段时间把工作做得更扎实，逐条对照验收标准，查缺补漏，做到万无一失。

5.科长嫌你出风头

你和你的科长一起向主管领导汇报工作时，你自己补充了一些内容，得到了主管领导的表扬。科长觉得你在出风头，最近有点冷落你，请问你会怎么办？（2022年7月，云南省考面试真题）

自己，科长，工作

答题锚：摆平科长，可以答两条

第一，正确看待，不要疑神疑鬼（摆平自己）。人际关系中的许多事情，本来不是什么大事，结果自己想歪了，思想上走了极端，就变得复杂起来。面对题目中的情况，**一方面，先是要往好了想。**科长可能只是最近情绪有些变化，这是人之常情。我不会过度解读，不会随意给他扣帽子。心里一旦有了成见，那就容易激化矛盾。**另一方面，真有问题正确看待。**如果科长真因此事冷落我，我相信他也是一时想差了，没什么坏心，可能还是担心汇报出错，是对事不对人。对此，我依然会积极看待。

第二，委婉解释，不要逃避拖延（摆平短期的冷落问题，语言上化解）。机关单位人与人之间出些小问题、小摩擦，是十分正常的，况且都是为了工作，没有什么私人矛盾。最怕的就是对问题视而不见、不管不顾，把小问题拖成大矛盾，最后不可收拾。我会先委婉解释下，找个合适的时间，我和科长两人在场，氛围比较融洽时，我会说：上次汇报前，我一时口快，说了些还没有商定的事情，造成了现在工作被动，请科长您见谅。当然，话不会太多，点到即止。接着我会表态：今后我一定多加注意，请您多批评、多指点。话说开了，心里的疙瘩也就解开了。

第三，尊重领导，不要擅自做主（摆平长期的科长问题，行动上化解）。行胜于言，既要有态度，更要有行动。尊重服从上级，是公务员必须遵守的铁律。尤其是在重要场合，说话做事更要讲究分寸，否则往小了说会冒犯领导，往大了说会影响工作、破坏团结。今后工作中，**一方面，我会更加尊重领导，**拿出自己的态度，平常工作中注意小事小节，让科长看到我的表现，真正从心里原谅我。**另一方面，我会更加注重请示汇报，**认清自己的角色定位，到位而不越位，切忌擅自做主、自行其是，用实际行动彻底消除这件事的影响。

第四，积极工作，不要缩手缩脚（摆平工作）。犯了错要改，但是对自己也不要过于苛刻，更不能从一个极端走向另一个极端，从此变得小心过度、缩手缩脚。我会继续踏踏实实工作，做好自己的本分，不该做的不做，不该说的不说，用心干好手中的每一件事。**同时，**我依然会保持年轻人的冲劲和虎气，满怀热情地为人处事，对领导尊重而不盲从，遇到确实该说话地时候，哪怕为此得罪人也要开口。我想，这也是年轻人该有的担当。

6.如何带新人

小周是单位的新人，领导要求你带他。有下级单位反映，小周多次要求他们提交一批数据，而这批数据之前已经提交过了，反复地提交数据增加了他们的工作量。后来你了解到，这次事件是小周的个人行为，没有得到领导审批，你怎么办？（北京市考面试真题）

主体顺序：人，事，问题

小周，领导，下级单位，带他，自己

答题锚：解决小周的问题

第一，做好解释说明（摆平下级）。当务之急是要妥当回应，维护好单位形象。虽然要数据是小周的个人行为，也没有经过领导审批，但他在一定程度上代表单位，所以回应一定要注意方式方法。（分析问题）**可以这样解释**，数据比较重要，而且是动态的，需要反复核对。现在数据已经确定，工作已经完成，不会再要求反复提供。感谢大家积极配合，近段时间辛苦了。其他的不用多数，内部处理就好。（解决问题）

第二，详细了解情况（摆平小周第一步）。虽然已经掌握一些情况，但还是要听听小周的意见和想法。如果不听他解释，直接批评他，否定他的工作，容易引起逆反心理，不利于他认识错误，不利于他的成长。毕竟，他也是想干好工作，只是因为缺乏经验，才出现这样的问题。而且，现在主要是下级反映和侧面了解，还没有听当事人的意见，掌握的情况还不全面，不适合直接定性。

第三，批评教育指导（摆平小周第二步）。小周是我带的，他犯了错，正说明我提醒得不够，是有责任的。我不会有什麼隐晦，而是会直截了当指出他的问题。**一个问题是**，向下要数据要经过领导审批，这是工作流程，也是工作纪律，是决不能违反的。否则，是要被严肃处理的；**另一个是不要反复要**，基层非常忙，不要再增加他们的负担。而且，长此以往，会影响自己的形象。**这里要注意的是**，要实事求是地就事论事，不能上纲上线，更不能随意扣帽子，那是极不负责任的。以后打交道的日子还长，只要我一片公心，相信小周能理解，这是我多年来的经验，我深信不疑。当然，说话语气不能咄咄逼人，这点要把握好。 **更多资料添加：KZ4327**

第四，加强日常帮带（摆平工作，摆平自己）。（分析问题）我既然要带他，那就得负责任，日常中定期跟他谈谈心，多教工作规矩和技巧。工作

中注意观察，发现不合规矩、不甚恰当的问题，及时指出来，帮助他尽快适应工作，融入单位、不断成长。（解决问题）

7.与老员工互相嫌弃

你是新进单位的公务员，在和老员工**配合完成任务**时发生分歧。老员工认为你学历高，但经验不足；你认为老员工效率高，但创新能力不足，工作的方式方法也不对。遇到这种情况你怎么办？（2023年辽宁省考面试题）

层次较为天然

答题锚：正确看待-解决双方的问题-做好工作

遇到这种情况，我会按照以下步骤处理：

第一，调整心态，正确看待。（摆平自己）当前的分歧，如果处理不好既影响单位工作，还破坏同事关系，绝对不能掉以轻心。境由心造，思路一转天地宽，我会积极调整心态，从好的一面正确看待。**比如**，发生分歧恰恰是凝聚共识的契机，只要大家都从工作出发，摆事实讲道理，相信会很快消除化解分歧，合作地更加顺畅高效。**再比如**，老员工说我经验不足，也是实事求是，我本来就是初来乍到，工作经验基本为零，他明确指出来，也是就事论事，让我更加清醒认识自己，有了进步的机会。这样想一想，我就能正确看待这些事儿，为接下来工作打好基础。（以举例子作为两个支撑点）

第二，主动请教，补齐短板。（摆平经验不足问题）闻过则喜，有错必改，我们年轻人要有这个觉悟。针对经验不足的问题，我会从两方面着手解决，**一方面态度上更加谦虚谨慎**。我会在工作生活中，从身边小事做起，始终尊重老员工，照顾他的情绪，让他看到我的态度。比如，我可以利用周六日，请他吃个便饭，边吃边聊边交心，拉进双方的关系。**另一方面行动上真心请教**。我会向老员工表明，自己经验不足，有些关键点、关键事考虑不到，请他多指点、多提醒。如果工作上遇到具体问题，我不会不好意思，而是会坦诚、虚心地向他请教。这样既能赢得老员工的信任，还能补齐我本身的短板。（态度和行动作为两个支撑点）

第三，主动配合，适度提醒。（摆平工作方式方法不对问题）我认为老员工工作的方式方法不对，这点我一定要慎重。要知道，每个人都有不同的

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/808100023066006025>