



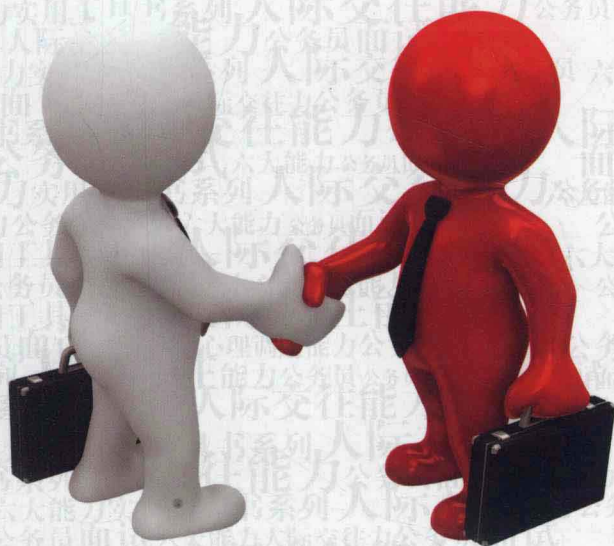
中公教育
给人改变未来的力量

公务员面试

六大能力实用工具书系列

人际交往能力

专项



李永新◎主编

人际交往构建成功之网，要玩转须把理论内化成能力。

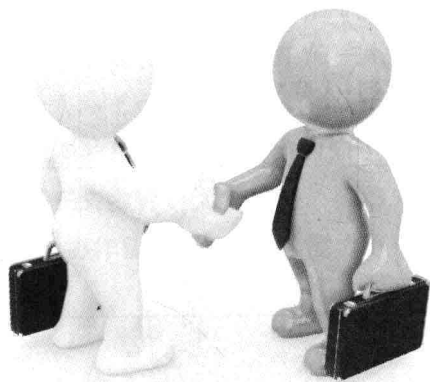
本书打破传统填鸭模式，案理结合犹如名师现场指引。

快速提升人际交往能力，让您成为左右逢源机关达人！

人民日报出版社

公务员面试
六大能力实用工具书系列

人际交往能力



专项

李永新◎主编

人民日报出版社

图书在版编目(CIP)数据

公务员面试六大能力实用工具书系列.人际交往能力
/ 李永新主编. —北京: 人民日报出版社, 2012.10
ISBN 978-7-5115-1370-0

I. ①公... II. ①李... III. ①公务员-招聘-考试-
中国-自学参考资料 IV. ①D630.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 233839 号

书 名: 公务员面试六大能力实用工具书系列·人际交往能力
作 者: 李永新

出 版 人: 董 伟
责任编辑: 曹 腾
封面设计: 中公教育设计中心

出版发行: 人民日报出版社
社 址: 北京金台西路 2 号
邮政编码: 100733
发行热线: (010) 65369527 65369846 65369509 65369510
邮购热线: (010) 65369530 65363527
编辑热线: (010) 65369511
网 址: www.peopledaily.com.cn
经 销: 新华书店
印 刷: 三河市祥达印装厂

开 本: 787mm×1092mm 1/16
字 数: 252 千字
印 张: 10.5
印 次: 2012 年 12 月第 1 版 2012 年 12 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5115-1370-0
定 价: 38.00 元

前 言

人际交往能力,让生活更美好

在工作生活中,我们最直接的感触就是,家庭内部关系处理不好,则直接造成家庭的不和睦;工作关系搞不好,则事业发展将步履维艰;朋友之间关系不顺畅,则会增加无穷烦恼。可见,人际交往能力十分重要。我们看到社会上,那些成功的人往往懂得为人处世的技巧,能为自己营造一个良好的人脉环境。也许他们并没有卓越的才干和能力,但他们人际交往能力很强,能巧妙地协调家庭、工作、生活中的关系,于是为个人的成功增加了筹码。

因此说,一个人除了拥有专业知识和技能外,人际交往能力和沟通能力就像是日常工作中的“润滑剂”,若能熟练驾驭,会让你的知识、技能如鱼得水;反之,很有可能让你成为被孤立的单兵,即使有三头六臂也无力施展。随着知识经济企业的发展和现代服务业的兴起,社会和企业对个人的协作能力、沟通合作能力等提出了更高的要求。增强人际交往能力,会让工作生活更美好。

人际交往能力,公务员考试中的重要考查要素

对于有志于进入公职队伍的人来讲,对人际关系的处理更是不可忽视。首先,从准入门槛上讲,公务员考试中通过人际关系题,考查考生人际交往的意识与技巧,这种能力可以让我们更好地处理人际关系题目,通关考试。

其次,在今后的工作中,这一能力更会让我们受益匪浅,与同事、与领导、与亲朋关系相处融洽,合理、高效地开展工作的,都离不开人际交往能力。人际关系的好坏直接关系到工作质量的好坏,公务员职位的特点就是要跟领导、同事和群众打交道,较强的人际交往能力是圆满完成公共管理、公共服务的必要条件。

本书特色

在公考面试中,考生要真正提升自己的面试能力,更多的是要找到一种感觉,再好的面试理论如果考生不能在实际训练中转化为自己身上的一种本能,那一切都等于零。鉴于此,中公教育汇聚名师研发了这套“公务员面试六大能力实用工具书”以及六本配套的口袋书,突出案例在学习和领悟中的作用,全面系统地指引考生内化能力,回归面试之本。

新版《人际交往能力》具有以下特点:

一是揭秘鲜为人知的交往真相!

都说人际交往能让生活更美好,可人际交往的真相到底是什么?新时代的人际交往又有着怎样的秘密能量?这种能量在具体的面试场合中又该如何来运用?本书对此都给出了具有普世价值的答案。

二是点透人际沟通的六大原则!

本书中的六大原则足以让你在纷繁复杂的人际交往中游刃有余,这里不仅有众所周知的阳光心态与南风效应,更有别具一格的自省原则和通行职场的黄金法则,眼动心动不如行动,还在犹豫什么呢?六大原则就在其中!

三是开启为人处世的无敌模式!

不论官场还是职场,不管上级还是下级,亦或是平级、亲友与群众,本书从众多案例中抽取经典中的经典,相信定会助你开启身在江湖的无敌模式!

四是打造案例与理论的经典组合!

案例与理论的完美结合是本书的又一特点,这种结合,不是单纯的理论与案例的简单拼接,而是与众不同的深度解析与智慧启迪。一理多例,正反结合,深度剖析,支招探究在本书中应有尽有!

本书通过全面剖析和解读人际交往能力,并且循序渐进地从基础的交往法则、日常中我们该如何去做,为大家提出一些指导性意见。另外,专门开辟“雷区,勿触碰”一章,指明工作中、生活中我们无意但经常会出现的一些问题,并且提出避免走入误区的注意事项。与此同时,特别针对公考面试中有关人际关系的题型进行相应的介绍,并向广大读者提供一些练习方法以及素材资料,希望能对大家提供帮助。

中公教育专家与教材编研团队

2012年12月于北京

前言 / 2

第一章 人际交往,让生活工作更美好

一、人际交往能力的真相 / 3

一种意识、一种态度 / 3

一种过程、一种活动 / 4

一种方法、一种技巧 / 4

二、新时代的秘密能量 / 5

卡耐基的箴言启示 / 6

超越达·芬奇 / 6

工作中的助推剂 / 7

跃龙门的法宝 / 8

三、公考中的人际关系类题目 / 9

人际关系的考场化 / 9

初识人际关系题 / 10

四、知己莫若己 / 12

第二章 交往的艺术

一、回归和谐人际之本——阳光心态 / 17

二、反躬自省,改过补失——自省原则 / 19

三、墙推倒了就是桥——善于沟通 / 22

四、仁者爱人,人恒爱之——黄金法则 / 26

五、暖人心,不伤人心——南风效应 / 30

六、方圆之间——原则性与灵活性的统一 / 33

第三章 开启人际关系的无敌模式

一、做领导的给力下属 / 39

1. 服从领导,重在执行 / 39

2.玩命工作,肯“背黑锅” / 41

3.福祸相倚,警惕表扬 / 43

4.职场官场,都要“面子” / 44

5.功高震主,绝非好事 / 46

二、做同事的亲密伙伴 / 48

1.处好同事关系,先从倾听开始 / 48

2.乐于帮助同事,营造良好氛围 / 49

3.敞开心扉包容,吃亏未必不好 / 51

4.良药未必苦口,忠言何须逆耳 / 53

5.争取广交朋友,切莫自命不凡 / 55

三、做下属的坚实后盾 / 57

1.敬贤礼士心意诚,三顾茅庐垂世风 / 57

2.打好“制度”这张牌,何妨去学“凤辣子” / 58

3.知人才会去用人,青梅煮酒意犹深 / 60

4.善于激励下属,给人愿景和希望 / 61

5.要让下属真心服从,民主决策最为重要 / 62

四、做群众的贴心公仆 / 64

1.全心全意服务于民,恪尽职守敢讲真话 / 64

2.无私奉献,默默无闻甘为孺子牛 / 66

3.身先士卒临险地,人间大爱铭于心 / 68

4.执法为民服务群众,惩恶扬善死而后已 / 69

5.清廉从自身做起,忠诚以守责为先 / 71

五、做亲友的律己楷模 / 73

1.公生明廉生威,于己严于友宽 / 73

2.坚守岗位,舍己为人 / 75

3.清廉与奉献,为人民办实事 / 77

4.言行一致,从自身做起 / 79

5. 严于律己,从生活点滴做起 / 81

第四章 勿触碰,雷区!

一、帮人帮不到点子上 / 85

二、忠言等于逆耳 / 87

三、职场闲聊“零距离” / 91

四、得理不饶人 / 95

五、贪小便宜 / 98

六、一争高下 / 102

七、公私不分 / 104

八、说话不讲究艺术 / 106

九、懊恼怀才不遇 / 110

第五章 实践出真知

场景一 领导同意,同事反对 / 115

场景二 发现李家短,却与张家说 / 116

场景三 终日忙碌,却没忙到点子上 / 117

场景四 同事工作忙不完,身为同事如何帮 / 118

场景五 别人工作没做好,自己帮忙却招嫌 / 119

场景六 埋头苦干,不被发现 / 120

场景七 身为贵戚,被人排挤 / 121

场景八 论资排辈,轻视与矛盾并存 / 122

场景九 临阵换帅,如何让变成副手的老师配合 / 123

场景十 同事被批评,我该怎么劝 / 124

场景十一 刚入职得罪老同志,缺指导还被批 / 125

场景十二 被误会欺上瞒下,如何解窘境 / 126

场景十三 媒体报道偏颇,受访者展开补救 / 128

场景十四 同事存在问题,我们该如何向领导汇报 / 128

场景十五 什么场合,该讲什么话 / 130

场景十六 考察途中,妥善解民忧 / 131

场景十七 误打误撞受表扬,同事疏远怎么办 / 133

场景十八 同事曲解我的工作热情 / 134

场景十九 三人面不同,如何接招 / 135

场景二十 同事透露领导对我的评价,该信几分 / 136

第六章 言·事·理

一、名言明理 / 139

二、体悟哲理故事 / 143

第一章

人际交往,让工作生活更美好



人际交往能力的真相

人际关系不仅仅是夫妻、男女朋友、老板和员工的关系,远比有些人所以为的有更深的含义,它指的是建立自己与他人、团体的关系。人际交往包括与他人的沟通以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动,人际关系处理与协调实际上是一种人际交往的意识与技巧。

人际关系也是社会人群中因交往而构成的相互联系的社会关系,属于社会学、管理学、心理学的范畴。因此人际关系也被称为“人际交往”,包括亲属关系、朋友关系、同学关系、师生关系、雇佣关系、同事关系及领导与被领导关系等。

人际关系的好坏直接关系到工作质量的好坏,因此巧妙地处理好人际关系,不仅是圆满完成工作、开心生活的必要条件,同时也是公务员考试中证明考生具备公务员素质的直接体现。

一种意识、一种态度

人际关系处理,首先是一种意识、一种态度。

人际关系是人与人之间在物质交往和精神交往中产生的一种心理关系,它主要表现为在交往过程中人与人之间关系的深度、亲密性、融洽性和协调性等心理方面联系的程度。但由于人是社会动物,每个个体都有其独特之思想、背景、态度、个性、行为模式及价值观,要建立起对每个人的情绪、生活、工作,甚至对组织气氛、组织沟通、组织运作、组织效率及个人与组织之关系产生良性影响的人际关系需要有一种积极的态度和意识。

俗话说:“态度决定一切”。工作、生活当中,人际关系的建立就像是销售员推销产品、开拓市场一样,不主动出击,没有人会买你的“人际关系”。我们要做的工作就是,主动出击,把我们很好地“推销”给同事,“推销”给我们的亲朋好友,取得他们的信任和认可。同时,这个过程也是相互的,它是双方互动的结果,我们在推销自我的同时,也要充分运用影响力的技巧,用自己的诚实和热忱换取对方的诚实和热忱,这样我们就建立了基本、和谐的人际关系。

随着时间的推移,接触量的增多,接触面的扩大,自然人际关系的网状结构就形成了。这种人际意识、态度决定了人际交往的过程与活动,制约着人际交往的技巧与方法。它是一种“潜意识”,主宰着人际交往活动的全过程;它是一根“红线”贯穿于人际交往活动的各个环节。而这种意识树立的牢固与否,这种态度的优与劣,都直接影响着人际关系质量的高与低。

 一种过程、一种活动

人际关系处理,也是一种过程、一种活动,是指建立自己与他人、团体的关系,包括与他人的沟通以及组织中的服从、合作、协调、指导、监督等活动。

第一,传送者和接受者要在一个频道,也就是说双方对交往信息的一致理解。很多时候,如果传送者和接受者对交往信息的理解不一致,会导致一些误会和隔阂,这就是我们平常所戏称的“乱了频道”,会使这种人际交往趋于无效。

第二,你来我往才是交往,交往过程中要有及时的信息反馈。或许我们每个人都有过这样的经历,在与别人讲话的时候,对方对我们的讲话完全不予以回应,这就会搞得我们痛苦无比,不知接下来该怎么往下讲。因此,交往过程中的信息反馈,对于交流的继续进行,是不可或缺的。

第三,一定的交往技能和交往愿望。如果一个人没有一种与别人主动交流的愿望和一定的交往技能,那么交往的过程就会索然无味,而只有具备了良好的沟通条件才能实现有效沟通,从而建立起良好的人际关系,这些都需要交往的双方参与到交往活动中来。

人际关系的建立一般需要以下几个过程:定向阶段、情感探索阶段、情感交流阶段、稳定交流阶段等。所以,我们也说人际关系处理是一种过程,一种活动。

伟大的管理学家法约尔将管理的职能确定为:计划、组织、指挥、协调与控制。其实,“五职能说”表述的就是五个活动、五个过程。而活动也罢,过程也罢,都离不开人,都少不了人际交往。我们职场中所见的头脑风暴、工作的安排布置、能力的考核,政府机关中日常司空见惯的调查研究活动、科学决策活动、思想交流活动、会议协调活动……哪一个不是人际关系处理活动呢?

我们只要将每项活动都看成是一项人际交往活动,把每个工作都视为做人的工作,那么,我们不但能成为杰出的公共管理专家、社会活动家,而且更能成为“润物细无声”的人际交往专家、思想宣传家。

 一种方法、一种技巧

人际关系处理,它同时是一种方法、一种技巧。人际交往是人与人的交往,人际关系处理就是沟通、协调各种人际关系。然而人的思想是多元的、善变的,正如前人所说:“人上一百,形形色色”。要协调好纷繁复杂、千千总总的人际关系,没有掌握一定的技巧与方法,就等于“盲人骑瞎马——瞎撞”,事倍功半,无功而返。

人际交往中并非无章可循,在长期社会实践活动、管理活动中,我们积累了丰富的知识与经验,其中也不乏一些“金科玉律”,诸如“正人先正己”,“交人先交心”,“将心比心”,“换位思考”,“伸手不打笑脸人”等等。

搞好人际关系是一门艺术,所有的人都需要不断学习和实践才能臻于娴熟。要处理好人际关系,最重要的一点就是要在实践中不断提高现代人际关系技能,掌握以下五个方面的能力是必要的:

一是有效沟通能力。不管是在工作中抑或生活中,我们要与形形色色的人物进行沟通交流,比如,对外要与有关的组织和人员进行联系接触,对内要联系上下级和同级,所有这些都保证我们能够进行有效的沟通,只有如此,才能与别人达成共识,工作效率、生活满意度才能得到更大地提升。

二是人际融合能力。己所不欲,勿施于人,人际融合能力关键要有包容性,在交往中,人与人之间由于性格上的不同,见地上的差异,难免会出现一些小的摩擦,此时就需要我们能够有一个博大的胸襟,这样人际间的适应性和合作的主动性就会增强,有利于组织目标的实现和任务的完成。

三是环境辨析能力。我们面对的人际环境瞬息万变,交往的对象亦有不同的情况,而在各种不同的环境中,面对不同的人物,我们的交往技巧就需要有所改变,就需要我们能在人际交往中审时度势,通过情境变化、情势变化做出合乎时宜的判断。

四是团结协作能力。在工作中,我们不是一个人在战斗,在生活中,我们是家庭、社会中的一员,因此,一定要注意建立和维持自己与他人、团体的关系,积极参与组织的合作、协调活动,培养良好的团队精神。

五是处理人情能力。处理好人情最重要的是要在规则范畴和法治轨道内合理对待人情,注意人际关系的原则性与灵活性,做到既要合乎人情,又不为人情丧失原则。

新时代的秘密能量

按照物理学的理论,自然界里存在着正能量和负能量,这些能量可以传递和转化并产生影响。如果把人看作是一个小宇宙,人的生命里也存在着正能量和负能量,人的正能量来源于物质和精神的补给,工作与家庭恰是这两种能量的补给站。“只有干得好才能活得好”,这诙谐地解释了工作可以增加幸福感;“只有活得好才能干得好”,生动地表明生活可以推动工作的进行,这两者是相辅相成的。

然而,我们有没有想过,这种能量是靠什么来传递的呢?不管是工作,还是生活,我们总是在与人打交道,这种能量的传递必然是要通过人际交往来进行,此外,良好的人际交往能力不仅能让能量有效地传递,而且还会悄然生出一种新生的秘密能量,为我们的工作生活增色不少。



卡耐基的箴言启示

被誉为是 20 世纪最伟大的心灵导师和成功学大师、美国著名的人际关系学大师戴尔·卡耐基利用大量普通人不断努力取得成功的故事，唤起无数陷入迷惘者的斗志，激励人们取得辉煌的成功。

卡耐基曾经说过：“一个人事业上的成功，只有 15% 是由于他的专业技术，另外的 85% 要依赖人际关系、处世技巧。软与硬是相对而言的。专业的技术是硬本领，善于处理人际关系的交际本领则是软本领。”这句话一语中的，道出了人际关系的重要意义。

人际关系的重要性主要体现在以下几个方面：(1) 人际关系是人之基本社会需求；(2) 人际关系可助人自我了解；(3) 人际关系可达到自我实践与肯定；(4) 人际关系可用于自我鉴定社会心理是否健康。

人际关系在工作交往中也起着非常重要的作用，是否拥有良好的人际关系，是否能恰当处理工作中的人际交往是一个人能否取得职场成功的关键因素，掌握人际交往技巧，显得非常必要。

人际关系是开展工作的依托，在当前的组织中，没有哪个人可以不依靠别人就能完成一切，只要开展工作，就要和同事、领导、下属人员产生联系，就存在处理人际关系的问题，就需要协调好各方人际关系。如若没有良好的人际交往和有效的沟通、协调能力，事业的成功、组织的发展、公共服务与管理目标的达成，将成为“空中楼阁”。

超越达·芬奇

被恩格斯称为文艺复兴时期“巨人中的巨人”的达·芬奇，在人类知识的诸多领域都取得了非凡的成就。他不仅是一位天才的画家，并且是卓越的数学家、科学家、力学家和工程师。达·芬奇多才多艺、全面发展。他有着多方面的才能，对人类作出过许多方面的贡献。他不仅会画画，雕塑，建筑房屋，还会发明武器，设计过世界上第一个飞机，他又是一个医学家、音乐家和戏剧家，而且在物理学、地理学和植物学等其它科学的研究上也很有成就。他道德高尚，举止温雅，且体格健壮，力量过人，据说他一只手就能轻易地折断马蹄铁。他左右手都会写字、作画，他用左手写的字是反向的，人们只有在镜子里才能看懂。

然而现代社会，随着现代科学技术地迅猛发展，特别是信息科学和信息传播手段地日益发展，当代人类社会的知识总量在质与量、深度和广度、内涵与外延等方面迅猛扩张。有人估



计,人类社会的知识总量有 90%是近 50 年创造出来的。科学知识的专业化、高端化、深度化使得达·芬奇已经永远地成为了那个时代的神话。前人的“才高八斗”、“学富五车”及“单枪匹马”、“单拼独斗”等所谓的“寡人之智”、“匹夫之勇”已经完全不能适应时代发展的需求了。

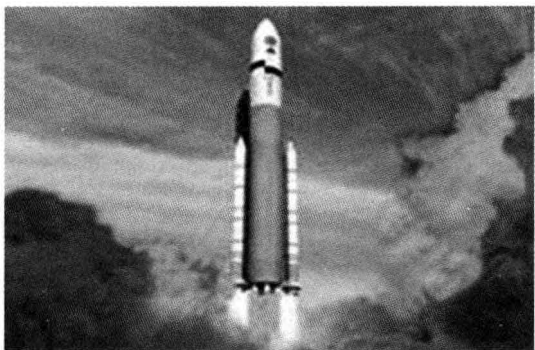
在这个时代,我们要超越达·芬奇,不难!

如今,我们往往认为用毕生的精力能攻克一个领域的难题已是幸莫大焉。因此,我们应该更重视合作,追求在合作中实现双赢与共赢,取得超越的力量。这就要求我们学会合作与共处,在社交场中长袖善舞,像一块磁石一样吸引大家前来帮助和协作,依然是很简单却又深邃的道理,与人相处,必然要具备良好的人际交往能力。



工作中的助推剂

在我们的学习,生活,事业发展中,人际关系占很大的因素,只有人际关系好了,你的事业才会做得更好。生意的竞争其实就是人际关系的竞争。试想一下:如果有两个人卖给你一样的东西,又是同样的价格,同样的服务,同样的品质与品牌,那么你最后会买谁的呢。你肯定会说,当然是与自己关系好的人了。You got it!



从这一点中我们可以看出,在同等水平条件下,人际关系的倾向占据了我们的抉择的大部分,对他人而言,同样如此,所以要注重自己的人际关系的培养,这样才能更接近成功。然而现代社会却处处要我们生活在陌生人的圈子里,现代城市生活常常淡化了邻里、同事关系,打断了温情脉脉的人际交往,代之以功利的界限。

人是社会的人,很难想象,离开了社会,离开了与其他人的交往,一个人的生活将会怎样?有人存在,就必须与人交往。当我们走上社会的时候,我们会与各种各样的人物打交道,在与人际交往中,你能否得到别人的支持、帮助,这里就涉及到交往技巧的问题。我们要不断培养自己与同学、与领导、与同事、与亲人朋友打交道的能力;与同学交谈,可以论证不同的学术观点,探讨对社会现象的不同认识,在论辩中提高自己的思辨能力;与老师交谈,可以交流读书心得,理清不同的思想认识,从中受到启迪;与领导交谈,可以适当提出自己对问题的不同见解,从而锻炼自己在领导面前不怯场;与同事打交道,可以了解到他的工作状况和不同

的心态,增进彼此的感情。善于与人交往,你会从生活中、交往中学到很多书本之外的东西、得到很多意想不到的惊喜。

人际关系是职业生涯中一个非常重要的课题,良好的人际关系是舒心工作、安心生活的必要条件。如今的毕业生,绝大部分是独生子女,刚从学校里出来,自我意识较强,来到社会这个错综复杂的大环境里,更应在人际关系上调整好自己的坐标。

几十年前,人们工作、领工资、回家,只要自己好好工作,在晚上就可以轻松地进入梦乡。现在,这样的场景只有到童话中才能找到。

曾经有一个时期,IBM 以其“充分的就业政策”而闻名,甚至在经济困难时期,你也不会遭到解雇。你的工作时间也许会减少,或者你也许会调到享受福利却无所事事的职位,但是 IBM 的创立者却以其“充分的就业政策”而自豪。这样的好事一去不复返了。

许多女性仍然相信那个童话。她们去上班,好好工作,尽量别制造纠纷,然后以为这样就足以保护自己不会脱离职业轨道了。正如朱迪法官所言:“错。你正处于复杂的人际关系网络的中央。”

你的工作包括与同一条道上的每一个人建立关系。你不想下班后在高尔夫球场或者酒吧做这些,但是,如果你想确保长期成功,那么就真的不得不这么做。我们中大多数人不会处于如此戏剧性的环境中,但是我们的确需要不时依赖关系来帮我们走出职业困境。记住:当你需要的时候再去建立某个关系,就太晚了。

一个人能否取得成功在很大程度上是取决于拥有多大的权利和影响力,和恰当的人建立稳固的关系是很关键的。在打造关系网的过程中,已经认识的人很重要,你目前的联络网是铺造你未来关系网的原料。

其实在当今社会,不管是同学关系,亲人关系,还是同事关系,如果某天他们需要你的帮助,只要你用心去办,再难的事也不难。之后的某一天,你有事求到他们中间的任何一个,再难的事也不难!

跃龙门的法宝

在公职队伍的建设中,国家对公职人员的人际关系能力要求也在逐步提高。

我们国家公共管理的四大任务是宏观控制、市场调节、公共管理与公共服务,而这些伟大使命的完成,要求公务员必须在坚持马列主义、毛泽东思想、邓小平理论,认真学习和实践科学发展观,坚持立党为公、执政为民的同时,求真务实、团结拼搏,带领人民一道前进。

