

面试中的交流技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/20/2021_2022__E9_9D_A2_E8_AF_95_E4_B8_AD_E7_c25_20915.htm

一、面试中的非言语交流的技巧 人际交往中我们是同时使用有声语言、副语言、体态语三种手段进行着交流，也就是说：表达：语言+副语言+体态语。社会心理学家认为在交际过程中，35%的信息通过言语传递，65%的信息由非言语（语言、体态语）来传递，由此我们对非言语交流的作用可略窥一斑。言语在人际沟通中起着方向性与规定性的作用，而与有声语言相结合的副语言、体态语言则传达着比言语丰富得多的内涵，可以准确反映交谈者的思想和情感（有时甚至是言语难以表达的东西），并起到了支持、修饰言语行为的作用。在面试中非言语交流也同样起着重要的作用，它可以作为口头语言的补充，起到辅助表达、增强力量、加强语气的作用，可以全面反映考生的人际沟通能力，并可以促进考生与考官间的情感交流。非言语交流的得体使用，是考生面试成功的重要手段与技巧。

副语言 副语言在面试中的使用，包括嗓音、声调、节奏与语速、重音等。它有助于表达一个人的情绪状态和态度，并影响考官对考生的评价。心理学家做过一项研究，将一段考生与考官的应答的录音中考生的话作技术上的处理：提高或降低音调，减慢或加快语速，但不影响声音的其它品质，如响度等。然后让被试者听这段录音并对考生做出评价。结果，高音调的声音的考生被认为是软弱、不大真实，较神经症，而说话慢的考生被认为是冷漠、被动、不太可靠。这样副语言做为考生内在气质和思想的外在表现，将不知不

觉“泄露”考生的思想修养、思维能力。心理状态、人格特点等要素。除了本色的声音外，人还有经过修饰的声音。做为一个完整的社会人，考生必须能够控制、驾驭自己的声音，在不同的场合使用不同的声音在面试中使用经过修饰的声音，在语言的清浊，语言的顿挫、语调的抑扬、语感的好坏上下些功夫，塑造一个“声音形象，一般来说面试中考生应注意：音调适中，不可过高或过低；声音浑厚，但不混浊；有节奏感，不单调；这样的声音会给考官留下精明能干，心理素质好的印象，为面试成功铺平道路。考生同时应该避免：音调过高，给人以不成熟和情绪冲动的印象；尾音过长，声音太弱，给人以不肯定的感觉；语速过快，让考官难以深入理解并减低考官们对考生的重视程度；发出呼吸声，给人不稳重的感觉；粗声粗气或另一个极端：尖锐刺耳，会给人以粗俗之感；语调末尾上升，表明了考生的信心不足；声音颤动（有时因呼吸不规律造成），让考官误认为你紧张或羞怯；语速过于缓慢，让你显得毫无生机和压抑；语调呆板，声音沙哑，将减弱考生的说服力；用鼻音说话或哼声，会让考官觉得你傲慢、冷漠、缺乏诚意。

表情 考生在面试中，应有意地纠正有碍于交流的面部不良表情，并塑造具有感染力的交际面庞，赢得考官们的认可。恰当的面部表情，是建立于考生的乐观、豁达、自信的思想境界和高尚的道德情操上的，但通过一些技巧的掌握，考生有意识地加强气质的锻炼，增强心理调控能力，是能够用恰当的面部表情语言灵活自如地“说话”的。研究表明，表情语言的交流中，嘴部与眉毛的形态含有最大信息量。考生明白这一点就终于能明白：原来只要我们表露出恰当的嘴部与眉毛形态就可以了这

就是微笑的秘密。当然，考生在快乐，高兴的时候心会自动地、轻松地微笑的，但在考场上除了与自己内心情绪相一致的真实的微笑之外，考生还应积极地控制自己的面部表情，用得体的“假笑”向考官表白自己的热情，积极友善和尊重。“假笑”只是指与自己情绪不一致的笑容，这种对自身交际形象的控制，同样是一种涵养和素质，不应认为是虚伪。考场中应该有的掩饰的笑有这么几种：在内心平静却必须表达自己的积极情绪或者需要对考官的言行表示积极的响应时，考生们可以使用模仿的微笑；在考生自己心中情绪低落但力图掩盖时请使用掩饰的微笑；在考生有些过于兴奋，喜形于色时，请使用低调的微笑；对自己过去坎坷经历表示不在意或对考场上偶然的失误表示歉意时，一丝苦笑就是最好的言语；在考场气氛常活跃时，考生也可对自己或考官们的一句幽默的话，发出轻松欢快的大笑。考场上考官们不愿意看到什么样的笑容呢？有的考生一副冰冷的面孔，拒人于千里之外，考官们也只能感到隔阂；有的考生硬挤出一副“皮笑肉不笑”。对于这种应付差事的笑，考官们只能表示遗憾；有的考生的笑，来得快，去得也快，让你的真诚在这种笑里面虚无缥缈；有的考生笑容夸张，脸部成了“运动场”眉毛、鼻子、嘴巴动作极大，使考官的注意力都集中到你的哑剧般的表演上；有的考生笑得小心翼翼，不小心地笑出一声，会把他自己吓了一跳，也让考官们吓了一跳；有的考生笑得谄媚，让考官不自觉地端起了架子；有的考生同一张面孔，表情却打起架来，嘴角掏出笑意，眉头却皱着。等等，这些都是比较表面的、明显的，是技巧笨拙的笑。微笑的保持时间一般只能维持4~5秒。

体姿与动作 体姿在面试中的有很重要

作用和意义。体姿可以伴随语言对其内容做形象的说明。例如考生掩饰自己因紧张而出汗时说“真热”同时用手擦一擦额头。体姿还可以表明考生的态度，如倾听考官说话时微微欠身以表示谦恭有礼；用耸肩表示不知道或无可奈何；用点头表示自己的注意倾听（小心：有的考生对考官的话不住地点头，会让考官以为他不耐烦，想讲话了）。当考生情绪变化时，他的体姿还可能以“转移”的作用维持情绪的稳定，如紧张时不停地用手往上推滑下的眼镜架；说漏嘴时赶紧用手掩嘴；有时还可能在说错话而考官未发觉时长吁一口气，暗自庆幸。这些体姿与动作，考生一般应尽量避免。如何正确地运用体姿？首先，使用体态语要与考生的身份角色相符。考场上可以使用的体态语考生可以用，不合适的体态语考生应避免使用，如向考官做抱手礼，或对考官做飞行员式的手礼表示谢意。这些生活中的体态语和动作不应该出现在考场上。其次，体态语的使用要把握好度。大幅度的手势，太夸张的姿势，频繁地点头，会给考官造成不稳重的印象。再次，体态语的运用要结合自己的具体情况，要符合自己的个性气质。如考生刚健、热情、活泼，则可以使用幅度大的手势，数量上也可稍多一些，体姿也可以“动作”大一些；而内向、文静的考生就可以表现自己的动作轻巧、身姿优雅，手势语则用一些象征性的就够了。至于手势语少而精、动作舒展，就应该是那些沉稳平实的考生进行体态表达的要点。最后，体态语的使用应该自然大方。生硬的体态语和与语言内容不一致甚至冲突的体态语最好不用。

目光 考生与考官的目光沟通，除了一些非言语信息的交流外，更表达了考生对考官的尊重以及对考官说话内容的注意。为什么目光在交

流中可以起到这么多作用呢？ 人际交流中存在着一个“看喜欢”原则，就是指：人们喜欢谁就会对谁多看，而交际中多看对方的人会容易被对方接受。同时眼神的交流中又存在一个回报现象，就是人际交往中交往的一方对另一方注视时间长，则另一方反过来也倾向于多注视这一方。因此考生应该重视运用“目光语言”。交谈中目光的注视有两种：一种是单向的，考生应主动积极地注视考官；另一种是双向的，就是说在考官注视考生时，考生积极予以回报，保持与考官的目光接触。考生与考官保持目光接触的时间怎样掌握呢？社交礼仪一般告诉我们，长时间盯着人看，尤其是对陌生人很不礼貌的。当然考场上考生与考官的角色就要求二者要尽可能多地进行信息交流，但考生若长时间看着考官，也有些唐突，会造成考官的防御心理。面试期间的目光交流量很难定个标准，它和交谈话题、交流的融洽程度、面试类型、考官的人数都有关系。这里可提供一组数字供考生参考：心理学家研究发现在交际中每个个体在倾听期间会有75%的时间在注视对方，而在谈话期间他们会有41%的时间在注视对方。另外，平均每次目视的长度是2.95秒，而每次相互对视的长度是1.1秒。特殊情况下，如考生与考官所谈话题较敏感（例如工资待遇），或双方交流不顺畅以及交谈遇到障碍时，双方的目光接触可能会减少，以保持注意力的集中。面试考场上的目光交流还有一个问题，就是目光注视的方式。考生可以在面试开始时，将目光停留于考官的双眉之间或鼻尖，既显出你的坦诚、不卑不亢，又给考官留下你表现郑重、严肃的感觉。在面试进行到后期，考场气氛融洽时，考生可用目光笼罩住考官的面庞，即将目光放虚，注视着考官的脸等

头部轮廓之内，这样会给考官以自然、舒服、轻松的感觉，有利于双方的进一步交流。在考生进行思考的时候，也可采用虚视，以表现自己的认真、努力和机敏。当考官为多人时，考生需要用环顾的方法，照顾到“全视野”内的考官，以使每个考官都感受到你在同他说话，满足他们要求注意和尊重的心理，并提高他们对你的兴趣。环顾应该是视线有节制地流转，既不能将目光滴溜溜左顾右盼个不停给人以心不在焉或目空一切的印象，也不能走另一个极端，让目光机械地往返回转，显得十分生硬和呆板。考生除了把握住自己的注视方式外，还需要观察考官的目光，并对其做出灵敏的反应。如一位目光始终游离于别处的考官，突然目光注视你，那么考生在捕捉到这个信号时，就应该主动与其保持接触，做出期待与其交流的样子，以促进考生与考官之间的融洽。其实更多的时候，考生的目光是结合表情、动作等进行交流的，如：考生头略微倾斜，与考官目光接触，以表示自己对其说话内容的注意和感兴趣；考生下颌微扬，注视考官，表示期待听到考官的提问等等。总之，善于使用非言语交流的方法和手段一定会在很大程度帮助考生去争取面试的成功。

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com