

公务员面试教程：第四章第六节面试中的非言语交流的技巧-
公务员考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文
https://www.100test.com/kao_ti2020/23/2021_2022__E5_85_AC_E5_8A_A1_E5_91_98_E9_c26_23886.htm 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？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