

求职面谈提问的重要准则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E6_B1_82_E8_81_8C_E9_9D_A2_E8_c100_644660.htm 到了求职的季节。满心盼望的新鲜人，上网到人力银行填写资料，无数的信件涌向公司人事部，每张沉默的脸孔，发出同样的讯息：“用我吧，我不会让你们失望的。”面对雪片般的求职信函，一式一样的年轻脸孔，人事部门和应征新人的主管也遭遇了相同的烦恼：如何找到最适合公司的人才？尤其，当最热门的管理书籍揭示着“找对人，就什么都对了”的观念后，人事部门的压力无形中也增加了。然而，无论再怎样强调“找对人”的理念，在匆促、笼统、量化的求职／筛选过程里，求职者与公司的“梦幻组合”还是难免会miss，彼此留下遗憾。有些遗憾是要事后才能得到证明的。我有个记者朋友跑的是立法院路线，表现相当杰出、抢眼，连立委都常拿他的报导做质询。最近另一家报社总编辑出面“挖”他，引发他“不堪回首”的回忆。原来，当年他自大学新闻系毕业，正值报禁开放，他最梦想的就是进这家报社，考了两次试，都在面试被刷掉。面试的总编辑(当然不是现在这个总编辑)，断言他不适合往新闻界发展，“理由是我看起来不懂应酬那一套，而跑新闻是要靠应酬手腕的。”这位记者朋友说：“其实多年后我才得知真正的缘由，那两次招考根本就已经内定人选了。”被刷掉，也不一定就是坏事！另一位同龄的朋友，则始终不忘“被某大公司刷掉”的复仇念头。后来他进了一家规模较小的公司，勤奋工作，成为那个领域名号响叮当的人物。有次他在分享自己的生命史时说，他偶尔会梦到，自

己“衣锦还乡”进入那家大公司，跟当初面试他的人甩下一句“你错了。”我则提供他另类的思考方向，对他来说，被那家大公司刷掉反而成为他发展事业的强烈动机，也成就了自己的生命成绩，所以，“严格说起来，也不是什么坏事。”然而，有多少被刷掉的人，像这位朋友这样“幸运”呢？当一百个、一千个人中只能选一个的残酷事件循环发生，也成为这个资本主义社会的常态后，许多人的失望、挫折、不解和愤恨其实从未得到处理，也成为隐藏的“心理地雷”。从头说来，公司也有着深沉的无奈，这么多求职信，最后还是只能靠经历和学历作为挑选标准，要不是让学历的标准愈来愈高，直接从“硕士”起跳，延长台湾人教育投资成本；就是助长了跳槽风气，让具有经历优势者“赢家通吃”（经历愈好的人，愈有机会得到好工作。）于是，在职场的现实情境里，从无经历、资历，却可能具有潜力的年轻人，就一再地被miss了。面谈，问对的问题要避免发生miss的遗憾，人事管理界只能务求在应征面谈时“问对问题”，以降低个人偏见的因素。美国佛罗里达大学人力资源研究中心主任莫托危楼(Stephan Motowidlo)多年来就一直强调“问对的问题”的重要性，他还提供了三个重要的准则。第一个准则：情境。要应征者指出过去的某项特殊经验，可以是任何和他应征的这个工作有关的问题或情境。例如，这个工作和处理愤怒的客户有关，而应征者过去做的是出纳，就可以问他过去和愤怒的客户互动的状况。第二个准则：反应。紧随应征者提出的情境或问题，询问他当时的反应、处理问题的方式。如果这名出纳是跟着客户发飙，当然是不祥预兆。第三个准则：结果。询问情境或问题最后是如何解决的？应征者是否对公司

做出正面的贡献？或者，他的反应是否有损公司的福祉？莫托危楼特别强调，最糟糕的标准就是“以貌取人”，包括面谈时的非语言动作讯息，都不是判断这个人工作能力的依据。编辑特别推荐: 微软WindowsServer2008认证体系介绍 MCSE 认证考试全程心得 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