



结构化面试技巧

了解了结构化面试的基本特征之后，对面试者而言，还要明确结构化面试的考察重点所在。

文/李晓莉

无论是参加企事业单位应聘，公务员考试亦或考研，面试都是必须要经的一道门槛，而结构化面试是诸种面试形式中较为常见的一种，结构化面试的“结构化”主要表现在三个方面：

首先是面试程序的结构化，在面试的起始阶段、核心阶段、收尾阶段，面试官要注意什么，做些什么、要达到什么目的，事先都会有相应的策划；其次是面试试题的结构化，在面试的过程中，面试官要考察应聘者的哪些素质，围绕这些考察角度注意提哪些问题，在什么时间提出，怎么提出，在面试前都有哪些准备，这些都是已经准备好的，面试官自由发挥的余地较小；最后是面试结果评判结构化，在5—9个测试要素中，面试官会对应每个要素准备1—3个问题，针对测试要素给出参考答案和评分标准，有统一的评分量表。从哪些角度来评判面试者的表现，等级如何区分，甚至如何打分等，在面试前会有相应的规定，并在众考官中有统一的尺度。

了解了结构化面试的基本特征之后，对面试者而言，还要明确结构化面试的考察重点所在。在所有的评测方式中，面试反映的信息量最多，是对人的素质的综合考量，考量范围不仅仅局限于举止仪表和知识面，还延伸到品德、能力、气质、人格、兴趣、爱好、动机等方面。

根据“胜任力冰山模型”，在面试过程中，面试者表露于外的东西，如知识、技能、个人信息等，只是冰山一角，是最佳表



现的必要条件，但非充分条件，这些东西容易鉴别，也容易培养。而面试官更重视的是冰山隐藏于水面之下的部分，即综合素质，包括社会角色、价值观，价值取向、自我形象、个性特征、内驱力、自我动机等等。这些素质是达到长期成功的重要条件，不易鉴别，也不易培养，因此也是面试官探测的主要方面。

在结构化面试中，面试考官会发放各种问题，问题可能千变万化，但考察的核心内容主要集中在面试者的硬性条件（教育、语言、经验、技术、潜力）；软性条件（团队精神、团队特性、解决问题能力、抗压能力、其他问题）；主观意愿（平台、职级、薪酬、空间、其他问题）等三个方面。面试官会关注考生回答的语言，包括形体语言，用词语音、语调，各考官独立打分。

根据这些核心内容，面试官将在以下几个角度对面试者进行评价计分，并做出最终决定：

1.综合分析：从宏观方面总体考虑能力；从微观方面对部分考量能力；整体与部分（各部门）之间的关系协调能力；

2.语言表达：是否能理解他人意思，口齿清晰，表达流畅，有逻辑性，用词得当，有分寸；

3.应变能力：在压力下是否思维敏捷，情绪稳定，考虑周到；

4.计划、组织与协调：是否能分析机会与不利因素，并做出计划，分析现实需要与长远目标；调配、安置人、财物；

5.人际交往的意识与技巧：人际合作是否主动，能否理解组织中的权属关系，能否实现人际间的有效的沟通，处理人际关系是否能将原则性与有效性结合；

6.求职动机与拟任职位的匹配性：兴趣与岗位的匹配度，成就动机（认知需要，自我提高，自我锻炼，服务他人的需要）与岗位情况匹配；是否能认同知识组织文化；

7.举止仪表：穿着打扮是否得体，言行举止是否符合一般礼节。

另外需要注意的是，在面对面的交谈中，面试者的“言辞”传递的信息量仅占面试官接受到的信息量的7%，“声音”占38%，而体态占55%。最容易为我们所忽视的体态问题却有着最高的占比，因此，我们要特别注意体态问题，具体而言，积极的体态信号包括：

目光接触——友好、真诚，自信，果断；身体前倾——感兴趣，注意；坐的笔直——自信，果断；微笑——满意，理解，鼓励。

还有一些表征着消极信息的体态应该避免，包括：

不做目光接触——冷淡、紧张、害怕、说谎、缺乏安全感；摇头——不赞同、不相信、震惊；打哈欠——厌倦；搔头——迷惑不解、不相信；咬嘴唇——紧张、害怕、焦虑；踮脚——紧张、不耐烦、自负；抬一下眉毛——怀疑、吃惊；在胸前交叉双臂——防卫、进攻、不同意、生气；驼背坐着——消极、缺乏安全感；坐在椅子边缘——焦虑、紧张等等。

把握好这些参加面试的体态细节，能为我们通过面试提供极大的助力。