

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH



MIAN SHI ZHONG DE
XIN LI XUE

刘青◎编著

面试中的 心理学



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

面试中的心理学

刘 青 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

面试中的心理学 / 刘青编著. —北京: 人民邮电出版社,
2009. 10

ISBN 978-7-115-21307-5

I. 面… II. 刘… III. ①职业选择②招聘—考试—应用
心理学 IV. C913.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 149821 号

内 容 提 要

本书从对各种面试心理的分析入手, 将心理学知识灵活运用到面试的全过程, 帮助求职者了解面试方的用人心理, 以成熟的心态应对面试, 同时列出了很多面试技巧和面试注意事项, 让求职者在面试之前真正做到“一切准备就绪”。

本书结构层次清晰, 语言生动, 实用性强, 适合所有的求职者 (尤其是应届毕业生)、企业人力资源管理人员以及就业指导师使用。

面试中的心理学

◆ 编 著 刘 青

责任编辑 庞卫军

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街 14 号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 11.5

2009 年 10 月第 1 版

字数: 180 千字

2009 年 10 月北京第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-21307-5

定 价: 25.00 元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

序

要去面试了，你的心态调整好了吗？不要以为过硬的专业知识就是面试成功的惟一条件，面试过程中的心态也很重要。招聘方既然通知你去面试，肯定已经对你的专业知识有了初步的了解，接下来该了解的就是你的整体素质了。如何才能在面试时保持良好的心态从而展现出完美、优秀的自我呢？

本书主要通过对招聘方心理的分析，让求职者有针对性地逐个破解他们的面试难题。例如招聘单位在录取人才的时候所要求的求专心理、求全心理、求异心理、求优心理、求忠心理等，这些心理到底是什么意思？它对求职者的面试技巧有什么要求？如何在面试中权衡和把握这些心理？您可以在本书中找到答案。

本书还相继提到了一些在面试过程中不可忽视的面试心理效应，掌握这些心理效应，也非常有助于求职者获得面试成功。同时，为了保证求职过程不出纰漏，本书详尽地讲述了一些面试技巧，让你无论从个人形体、专业知识技能还是社会经验和交际水平上，都完全表现出一名合格的求职者应有的水准。

你可能已经经历过多次面试，可每次想要照搬以往的经验却总是不能如愿，因为每次自己面对的面试官类型各不相同，这让自己很无奈。因此，本书总结归纳了几大类比较常见的面试官类型，例如喜欢刁难人的面试官、态度比较散漫的面试官、过分友善的面试官、喜欢攻其不备的面试官等，你只要细心体会这些内容，再结合自己以往的经验，相信不管以后再遇到何种类型的面试官都能从容应对。

一定要结合招聘单位的录取标准和具体的应聘岗位，判定到底什么样的心理不应该出现在面试中，什么样的心理又会使面试官反感。本书讲了一些面试中比较忌讳的心理表现，求职者一定要注意，检查自己是否也曾在面试中犯过这些错误。

如果面试不理想，也不要悲观失望。看看本书，找出自己的失误所在，调整好心态，确保能在下次面试的时候脱颖而出。不管你是初次面试还是有过多次面试的经历，相信阅读此书都会大有收获，你可能发现，那些曾经让你迷茫的事情都豁然开朗了，那些曾经让你困惑的问题也迎刃而解了。

编读互动信息卡

感谢您购买本书。请您详细填写本卡并邮寄或传真给我们（复印有效），以便我们能够为您提供更多的最新图书信息，并可在您向我们邮购图书时获得免付图书邮寄费的优惠。

[illegible]

☐本书摆放在书店显著位置 ☐封面推荐 ☐书名
☐作者及出版社 ☐封面设计及版式 ☐媒体书评
☐前言 ☐内容 ☐价格
☐其他（ ）

1. 《 》 2. 《 》
3. 《 》 4. 《 》

姓名	出生年月	文化程度
单位	职 务	联系电话
地址		
邮编	电子邮箱	

编辑信箱: puhua-book834@126.com

目 录

第1章 了解面试方的用人心理	1
1.1 求专心理：体现出对该专业的精通度	3
1.2 求全心理：全面展示自己的才能	5
1.3 求通心理：多学本领，成为复合型人才	8
1.4 求异心理：加强自身应变能力	11
1.5 求优心理：展示优秀的综合素质	14
1.6 求忠心理：放弃三心二意的择业观	16
TIPS 不同招聘单位决定不同的用人观	18
第2章 不可忽视的“面试心理效应”	23
2.1 首因效应：打造良好第一印象	25
2.2 近因效应：把握面试的最后阶段	28
2.3 鲶鱼效应：全面表现自己的心理	30
2.4 晕轮效应：刻意制造光环的心理往往适得其反	33
2.5 顺序效应：把握好面试的顺序优势	35
2.6 相似效应：学会利用双方的相似度	38
TIPS 如何把握面试官的心理变化	40
第3章 应对不同面试官应具备的心理	45
3.1 面对刁难型面试官：应保持风度和礼貌	47
3.2 面试官看似有矛盾：应避免焦躁不安	50
3.3 面试官态度散漫：应持认真的心态	52
3.4 面试官过分友善：更应谦虚有礼	55

3.5 面试官攻其不备：应聘者应作好心理准备	57
3.6 面对面试官的惯性心理压力测试：应保持自然状态	60
TIPS 面对面试官的“万能心态”	62
第4章 面试中最忌讳的心理	65
4.1 打破沉默：主动与面试官交谈	67
4.2 克服心理偏见：不让客观因素左右心理	69
4.3 小心虚荣心理：避免夸夸其谈	72
4.4 制定职业发展规划：避免浮躁心理	74
4.5 假装完美：克服不成熟的心理表现	76
4.6 打探薪酬心理：不要过分拘泥于薪酬	79
4.7 避免过分揣摩面试官：以免留下不良印象	81
4.8 面试结束感到无法收场：克服一时茫然心理	84
TIPS 学会克制自己内心变化的外在流露	87
第5章 以成熟的心态应对独特的面试	91
5.1 电话式面试：避免简单应对心理	93
5.2 无领导小组讨论式面试：保持心态平和	95
5.3 管理游戏式面试：放松心态展示才能	98
5.4 角色扮演式面试：把握重点作好心理准备	101
5.5 突发事件式面试：表现出优秀的心理素质	104
5.6 老乡面试：切莫急于套近乎	106
5.7 闲聊式面试：避免主次不分	108
TIPS 学会优雅地将自己推销出去	111
第6章 不同的你，不同的心理应对方式	113
6.1 应届毕业生面试：保持谦虚的态度	115
6.2 跨领域面试：以平和沉稳之心赢得面试	117
6.3 跨地区面试：在心里盘算好一个恰当的理由	120
6.4 应聘外企：用心体会企业文化	122

6.5 应聘行政人员：展示过硬的心理素质	125
6.6 应聘公关：多方面展示才能	127
6.7 应聘销售：展示成熟的心理状态	129
6.8 应聘技术人员：展示技术 + 理解能力	131
TIPS 过硬的心理素质永远都是第一位的	134
第7章 面试成功心理迹象	137
7.1 问及你的时间安排：单位一定有时间上的需要	139
7.2 对方努力推销你所应聘的职位：希望你热爱这份工作	141
7.3 花时间回答你的问题：对方希望你对单位感到满意	143
7.4 面试时间超时限：对方想更多地了解你	145
7.5 面试结束把你介绍给其他人：希望你们团结协作	147
7.6 面试官给推荐人打电话：表示他对你比较有兴趣	149
TIPS 如何在面试中将你的自信表现于无形	151
第8章 面试失败不良心理的自我调解	155
8.1 自卑：要相信自己永远有比别人好的地方	157
8.2 迷茫：在上下求索中发现出路	159
8.3 无能和无助感：分析自我，做好职业规划	161
8.4 后悔感：勇敢的心应该置之“悔”地而后生	163
8.5 易怒、易激动、易发火：让心灵下一场雨吧	165
8.6 不公平感：换个角度看待公平问题	168
8.7 逃避现实：小心别把自己弄成“逃避专业户”	170
TIPS 将不良心态扼杀在萌芽阶段	173

第1章 了解面试方的用人心理

要去面试了，你知道自己所应聘的单位对人才有怎样的心理需求吗？了解他们的用人心理，才能使自己面试中脱颖而出。从心理学专业的角度分析，用人单位在选人、用人的过程中往往有求专心理、求全心理、求异心理、求优心理、求忠心理等。这些心理分别是什么意思？在面试中如何去权衡和把握它们，并展示出与之相符的地方呢？

1.1 求专心理：体现出对该专业的精通度

小武学的是中文专业，经过努力，终于争取到某出版社财经版编辑的面试机会。到了面试现场，他才发现面试的人非常多。轮到小武的时候，面试主管询问了许多经济学方面的问题，对此小武一问三不知。面对主管的频频摇头，小武只能硬着头皮说，自己的文笔还是非常好的，希望能考虑一下。编辑确实需要好的文笔，但是财经版的编辑如果只是单纯的文笔好，对于财经方面却一窍不通，显然还是不够的。结果，小武的此次面试最终以失败告终。

对于小武的这次失败经历，我们能从中体会到些什么呢？

很多刚走出校门的同学会觉得“我是没有经验，但是我有能力”。能力体现在哪里？能力其实不单纯是适应能力，还有专业知识能力。只是有些职业对专业知识要求的少一些，有些多一些而已，尤其是一些工科、经济、法律等专业性很强的岗位，对这方面的要求更是严格。因此，我们在找工作的时候，首先要心里明白你所找的这份工作对专业性知识有多高的要求，你自己是否符合要求。

调查显示，不管是毕业生还是用人单位，对胜任工作影响最大的因素都是专业知识和技术能力，它是应聘者对该专业、该职位的熟练程度和上手难易程度的一个最基本的体现。沟通表达能力、人际交往能力、健康状况和科学思维能力这些因素相对而言要靠后一些。

一旦招聘方有了求专心理，应聘者在应聘的时候就应该将自己的专业技能表现出来。选择与自己专业对口的岗位，在面试中胜出的机会就要远远大于盲目应聘。

相比而言，党政机关、事业单位更看重专业是否对口；外企和民企一方面注重专业是否对口，另一方面则注重个人能力。在个人能力方面，团队协作能力、创新能力、主动学习能力等是用人单位最重视的单项素质，而在学校备受重视的“实践能力”、“学生干部”等因素没有毕业生预想中的重要。并且，在校生除了自身专业学科要学好之外，其他的如人际交往能力、实践动手能力、创新能力、组织管理能力也必须加强。只有加强这些，用人单位

才能对面试者更信任，面试者也更容易得到这份工作。

如果你是一名专业型人才，那么你在寻找工作的过程中应着重将自己的专业性体现出来。那么，如何在面试的时候将自己的专业性体现出来，又如何培养自己的专业性知识以迎合招聘方的求专心理呢？

1. 抓住招聘方最有趣的一点

要想真正得到一份工作，多方面能力的展示确实很重要，但是也一定要抓住面试方最感兴趣的点，从自己最容易突破的地方入手，这样事情会变得简单很多。在面试之前，最好利用网络等资源清楚地了解用人单位的一些具体情况，抓住重点。面试就跟商场买东西一样，每个面试方都希望找到“物美价廉”的人才，能从众多求职者中选择出最优秀的那一部分人。面试者要学会在面试时主动出击，有的放矢。

2. 表明自己的决心

哪怕应聘的不是对口专业的岗位，也要表明自己得到这份工作的决心，因为决心能使你看起来与众不同。但是，在表决心的同时，必须首先对自己有个透彻的了解，并对应聘的专业有所了解，这样才能在求职时得心应手。一些专业性要求不是很严格的工作岗位，如文员、普通操作者等，只要事先了解一些流程安排，一般应聘难度不是很大。因此，在面试过程中一定要根据自身的具体情况，看自身的个性特长和职业需求是否匹配。了解清楚之后，再表明自己对这份工作志在必得的决心，这样才是获得工作机会的关键。

3. 用诚恳的心态打动对方

面试过程中，保持诚恳的心态也是非常必要的。有些求职者在面试过程中，往往表现得很浮躁、不谦虚，于面试方而言，此种求职者是要不得的。因此，一定要注意，在面试过程中遇到不会回答的问题或是不明白的地方，及时虚心地向面试方请教，适当地表现自己谦逊的品格，这对得到这份工作是非常有好处的。例如，有次面试的时候面试方问求职者：神七上天总共用了多少钢管？结果问题一出，难倒一片求职者。其实这个问题的最佳答案就是不知道。对于此类问题，如果明确地表示自己不清楚，及时询问面试方，相信这样不但不会让求职者丢分，反而容易被加分。

4. 用心理解你的职位

面试之前要对自己所要面试的职位进行一定的了解,这种了解不是仅仅流于形式的,要不然面试方随便提问两三个问题就能看出求职者的破绽。所以,一定要用心地理解此次面试的职位,只有在真正理解它之后,才能更全面、更准确地抓住用人单位的需求点,才能在与面试者交谈的过程中和实际操作演练的过程中更好地工作,以博得面试方的好感。

特别提醒

专业不对口,除了面试时要注意之外,简历的写作也要特别注意,因为它是获得面试机会的“敲门砖”。在简历上,应该设法避免像编年史一样地罗列自己从前的职业经历,这样大而全的列表没有重点,突出不了求职者的优势和价值。这个时候应该研究招聘公司和招聘岗位,并且有针对性地修改简历,写明白自己能为他们做什么,而不是单向向他们强调自己以前做了些什么。说服用人单位,让他们相信自己在其他行业的工作经验会对他们有所帮助,这样公司才会愿意用不对口专业的求职者。

接下来强调的就是求职者的综合素质和全面能力,要让用人单位深信:虽然专业不对口,但是自己具有全面的发展能力和学习能力,而从前的经验也会对自己在新的工作岗位上取得成绩大有帮助。

1.2 求全心理:全面展示自己的才能

李静作为应届毕业生,找工作相对于她的同学来说要轻松很多,这一方面是因为她的专业知识过硬,另一方面是因为她的综合能力也不错。因此,在参加第一次面试时,她就很轻易地获得了工作。

当时她参加面试的职位是办公室文员,面对众多的竞争者,李静显得沉稳而自信,给面试官的第一印象就要比其他求职者好很多。在面试的过程中,她谈吐大方,实际上机操作也进行得有条不紊,并且,当面试单位问她还有什么其他技能时,李静拿出自己的英语六级证书、人力资源证以及办公自动化证,这些都给人力部经理留下了深刻的印象。李静心理素质也很好,在面试方百般挑剔的情况下,她显得毫不慌乱,表现很是得体,面试自然也

很成功。

事实上，对于一些特定的工作，招聘方是希望对方有一个全面的能力体现的，诸如文秘、管理类职位等。用人单位在考虑专业性的同时，对求职者自身的综合能力也非常看重，应聘者的一专多能、多专多能也是多数用人单位选才的重要标准。

正是因为用人单位的这种求全心理，所以越来越多的求职者都在准备各方面的证书、资格证等。在求职的过程中，这些都可以表现出自己知识面广、自学能力强、有经验积累等全才优势，借以满足用人单位的“求全心理”，比如计算机等级证、大学英语四（六）级证、文秘资格证、教师资格证、律师资格证等。这些有的是自己相关专业的资格证，有的是体现自己能力的证书，都在求职中有着举足轻重的作用。

1. 调整好心态，全面体现自己的能力

拥有全面的能力，但是又没有在面试中体现出来，这将是一种极大的失败。如何将自己的全面才能很好地表现出来呢？这就需要将自己的心态调整好，大方而有度地从细微之处让招聘方体会到你的用心。

（1）能写会说

“能写”指的是简历的包装。简历也是面试的一部分，通过简历，用人单位能够看出一个人的素质和能力。有的人做过很多事，却不会总结和提炼，写在简历上的全是简单事件的罗列，一般面试方对这样的简历是不感兴趣的，因此，这样的人得到面试的机会和获得工作岗位的机会也会相对减少。

“会说”是指求职者在面试中会巧妙地把话题引到自己的核心竞争力上来，引到用人单位感兴趣的点上来。用人单位关心的是求职者能不能胜任这项工作，而并不太在意求职者做过多少其他事情。

因此，在面试的时候你要研究透对方的这种心理，使自己的简历及自己的言行符合你应聘职位的需求，同时又能迎合面试方的求全心理。

（2）胸有成竹，有的放矢

自己能力的高低不是自己说了算的，而是用人单位通过你表现出来的行为来评价的。

在面试前就要确定自己的能力有无用武之地，做到胸有成竹，这样就一

定能有良好的表现，能很好地把你的特长发挥出来。而应聘不同的职位要能够及时调整自己的策略，不能盲目表现，更不能千篇一律。因为不同的企业和职位，对个人能力的要求也不同，比如有些重能力，有些重素质，而有些重业绩。因此在去面试之前，一定要对所面试的单位有个大致的了解，有针对性地表现自己某方面的能力。

（3）抓住机会表现自己的能力

现在面试方式正在不断地完善，很多用人单位在面试时已经不仅限于对求职者仪表、知识面等方面进行考察，还有很多是对思维能力、行政应用能力、理论理解能力、进取精神、团队协作精神等全方面素质进行测评。求职者先不要管自己是否具备以上这些能力，首先也是最重要的一条就是要做到态度真诚，这是成功的关键。

现代企业越来越重视组织协作能力，因为大部分工作都不是由一个人完成的，公司员工的团结和相互协作是非常重要的。因此在面试过程中，要时刻注意体现团队协作的精神，不论是与面试方的互动，还是与其他求职者的互动，都要完美地体现这一点。

随机应变能力也很重要。工作过程中肯定都会遇到各式各样的问题、麻烦，因此面试方难免在面试的过程中考察求职者的随机应变能力。求职者尤其是刚毕业的大学生，在面试过程中遇到问题时首先不要慌张，哪怕真的不会，也应该以谦和的态度询问面试方，力求在最大程度上给对方留下好感。否则，如果求职者思路狭窄、心态浮躁，这些都会给面试方留下缺乏随机应变能力的印象。

2. 内外结合，全面“攻心”

（1）外在才华的表现

掌握丰富的基础知识，拥有良好的文化修养，这样的求职者一般外在表现也不俗。他们往往能呈现自己最佳的气质状态，比如面带微笑，充满自信，全面地展示自己的风采，所以他们也更容易在面试时赢得面试方的青睐。

（2）内在修养的体现

学会认真倾听和适时发问，是赢得面试方好感的重要方法，也是内在修养的重要体现。因为认真倾听表示了求职者对面试方的充分尊重，而适时发

问则表明自己在思考面试方所说的话，这些都能给对方好感。

特别提醒

全面展示自己的才能很重要。在面试过程中，自己会的并且有把握的东西，一定要说出来。由于受传统文化影响，很多人在不该谦虚的时候谦虚，结果往往造成求职失败。比如，求职者本身明明已经过了英语六级，当面试方询问英语水平怎么样的时候，有人就会谦虚地回答：“还好”、“还行吧”，从而使对方认为你的英语水平不怎么样。因此，在面试时要把握对方的心理，将自己的能力有效地表达出来，又不能使对方觉得你很张狂，要把握好其中的“度”。可以直接将自己的能力用一种比较模式化的形式表现出来。比如，你告诉对方：“我的英语成绩一直保持在什么水平”、“有什么证书”等，这都远比说“还行吧”的谦虚说法或“我的英语很好啊”效果好得多。

1.3 求通心理：多学本领，成为复合型人才

王宁是广告专业毕业的大学本科生，专业知识掌握得不错，英语六级水平，除了熟知我国广告相关法律法规外，对国外的相关法律也有所涉猎。大学期间，王宁除了学英语外，还自学了法语。

毕业后，他去上海一家大型的外资广告公司应聘。应聘者也是人才济济，其中不乏很多名牌大学毕业的硕士生和博士生，面对此种情况，王宁心里并未害怕。到了王宁面试的时候，面试方除了提出一系列的专业问题要王宁回答之外，还提出了很多广告方案，要求王宁在规定的时间内提出优秀的广告创意，一切流程都和其他应聘者一样。但是当主管看到王宁简历上第二外语是法语之后，随口便以法语和王宁进行了几句日常对话。结果，本来面无表情面试官，都露出了比较满意的表情。

几天之后，王宁就收到了这家公司的录用通知。上班才知道，公司除了要求英语方面强的广告专业人才之外，还需要懂法语的专业型人才。所以，法语是王宁应聘成功的最大优势。

事实上，很多求职者都会在面试过程中遇到面试方的这种“求通心理”。用人单位已经不仅仅把眼光局限在本行业的精通度上，还要求应聘者能在其

他领域也“吃得开”。如果你不仅本专业各方面知识相当不错，还精通其他某一领域，相信会更受用人单位的欢迎。尤其是最近几年，我国加入世界贸易组织以后，众多用人单位对人才的强烈需求还体现在他们对国际文化、视角、能力的精通上，因此求职者多学本领，多方面展现自己的才华，能使面试更加顺利。

那么，如何在面试中突出自己的多方面才华呢？

1. 强调自身优势和素质

所谓复合型人才，包括知识复合、能力复合、思维复合等多方面，它不仅要求应聘者在某个专业技能方面有突出的经验，还需在其他相关领域具备较高的技能。简言之，其特点就是要求多才多艺，既在某个专业领域有一定的深度，知识面又要有一定的宽度。

那么，要想在面试中胜出，一定要突出自己复合型人才的整体优势。首先，必须展现出自己扎实的基本功、宽广的知识面、较强的专业能力和较好的综合素质；另外，除了过硬的专业知识外，外语能力是现在越来越多用人单位比较看重的一项；除了应具备人文学科的知识外，还应具有一定的科学技术知识，如外交、外事、金融、经贸、法律、新闻等方面。求职者懂得越多，受面试方青睐的机会也就越多。

2. 打造面试方眼中的复合型人才

(1) 关注自身工作，更关注行业发展

打开求职网站，求职者会发现，无论什么职位的招聘，用人单位都非常注重对其行业背景的了解。因此当求职者要去面试一家企业时，就必须对相关行业背景进行一定的了解。了解的途径有很多，除了日常关注外，还需要临时补充，比如通过网络途径查找行业信息等。

(2) 展现本职业多元化技能

如今，用人单位对于复合型人才的要求较以往有所变化，更加强调理性与务实，已经从重视人才的学历转变为重视人才的工作经历。因此，求职者一定要注意，现代社会已经不是靠一张文凭找工作的时代了，更多的企业都更看重求职者的实际工作经验和相关操作能力。而由于过往单一的学习方式和工作经验，求职者很难真正做到技能的多元化，也很难达到面试方眼中的