



MEMENTO A L'USAGE DU RECRUTEUR

☒ QUELQUES CONSEILS EN VRAC....

▪ Pour faciliter la communication :

- Rechercher la richesse et la précision de l'expression :
 - Employer des mots précis
 - Faire des phrases courtes
 - Choisir un niveau de langage et de raisonnement adapté
 - Parler à une vitesse modérée en articulant correctement

▪ Pour faciliter l'écoute objective :

- Essayer de garder une attitude objective :
 - Se connaître soi-même afin de neutraliser la tendance naturelle aux préjugés
 - Toujours s'attacher aux faits plutôt qu'aux opinions
 - Reconnaître à l'autre le droit d'avoir une vision différente du problème

▪ Pour Conduire l'entretien :

- Le mode de questionnement
 - Les questions ouvertes permettent à l'interviewé d'organiser son discours en fonction de ce qui est important pour lui
 - Repérer les mots ou idées clés, c'est à dire qui ont poids particuliers dans ce qui vous est dit, il est important de relancer sur ces mots et de faire approfondir l'interlocuteur à ce sujet
 - Ecouter, c'est aussi savoir se taire, repérer les silences, les utiliser
Dans l'expression non verbale, il s'agit de repérer :
 - le silence vide, qui exprime une attente d'intervention,
 - le silence hostile, qui signifie refus d'expression,
 - le silence de réflexion,
 - le silence retour sur soi, qui permet à l'interlocuteur se plonge dans son monde intérieur.



Fiche pratique

Le repérage du type de silence permet à l'interviewer d'adopter l'attitude la plus appropriée à la situation

- Le vocabulaire doit être simple et concis
- Traiter un seul problème par question, ne pas introduire deux idées, deux interrogations
- Ce qu'il faut éviter de faire :
 - Partir des a priori
 - Juger ou évaluer en fonction de son propre système de valeurs
 - S'identifier à l'autre
 - Finir les phrases à la place de l'autre sans connaître la manière dont s'enchaînent les différentes informations obtenues
 - Être impatient, ne pas respecter le rythme de l'autre
 - Se projeter dans les problèmes, les difficultés de l'autre et adopter en retour une attitude trop gentille d'aide ou de soutien
 - Poser des questions qui induisent une réponse
 - Confondre « les silences qui parlent » et les silences de blocage ou de malaise
 - Couper la parole trop souvent
 - Réfléchir à la question suivante alors que l'autre est en train de s'exprimer
 - Les formulations miroir trop fréquentes
 - Déstabiliser l'autre avec des questions trop personnelles
- Ce qu'il faut essayer de faire :
 - **Créer un climat de confiance**
 - Amener l'autre à parler au présent dans la description de ces réalisations
 - Soutenir le regard de l'autre
 - Adopter une attitude neutre et bienveillante, contrôler son comportement non verbal



Fiche pratique

- Analyser la teneur du comportement non verbal de l'autre pour comprendre le climat affectif et faire des régulations
- Veiller à de bonnes conditions matérielles
- **Aller sur le terrain de l'autre**
- Faire le vide, se déconnecter de ses propres problèmes
- Toujours garder une distance affective dans la situation
- Respecter le rythme de l'autre, les silences qui parlent
- **Utiliser les reformulations**
- Analyser les mots clés, les mémoriser
- Pour reformuler, utiliser les mots de l'autre dans des phrases claires et concises
- Demander des éclaircissements quand on n'a pas compris une partie du discours de l'autre
- Reformuler les impressions que vous pouvez avoir, « cela semble vous poser un problème ? »

BON ENTRETIEN.....